

raeflex

Visitatierapport

Oost Flevoland Woondiensten

2013 - 2016





Visitatierapport

Oost Flevoland Woondiensten

2013 - 2016



Utrecht, 15 juni 2017

Colofon

Raeflex
Catharijnesingel 56
3511 GE Utrecht
E: w.dewater@raeflex.nl
W: www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer prof. dr. P. Hooimeijer (voorzitter)
Mevrouw T. Booi (algemeen commissielid)
De heer dr. J.S.C.M. Hoekstra (secretaris)

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex zo'n 300 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2007 is visitatie verplicht in de AedesCode; leden moeten zich iedere vier jaar laten visiteren door een geaccrediteerd visitatiebureau. In 2014 is de vijfde versie van de landelijk geldende visitatiemethodiek ingevoerd. Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bewaakt de kwaliteit van de visitaties en beheert de visitatiemethodiek. De nadruk in de methodiek verschoof door de jaren heen van leren en verbeteren naar verantwoording.

Wij zien visitatie als een belangrijk verantwoordingsinstrument voor corporaties. Daarnaast is het een leerinstrument. Een externe commissie beoordeelt de prestaties, het vermogensbeheer en de governance en geeft verbeterpunten mee. Wij zijn blij dat de nieuwe visitatiemethodiek meer aandacht vraagt voor reflectie op de prestaties en verbetermogelijkheden. Zo doet de commissie verbeter suggesties, maar krijgen ook belanghebbenden ruimte om tijdens de visitatiegesprekken adviezen mee te geven. Zo krijgen visitatierapporten een duidelijk toekomstgerichte functie. Ook juicht Raeflex de meer prominente rol van huurders(organisaties) tijdens de visitatiegesprekken toe. Zij moeten volgens de nieuwe visitatiemethodiek altijd face-to-face spreken met de commissie. Dit is een werkwijze die Raeflex al langer hanteerde en die nu formeel is voorgeschreven.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 5.0. Wij feliciteren Oost Flevoland Woondiensten met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Oost Flevoland Woondiensten zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners zijn en blijven voor de corporatie.

Vanuit Raeflex willen wij iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Wilma de Water
directeur

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	7
A Recensie	9
B Scorekaart	13
C Scorekaart in beeld	15
D Samenvatting	17
E Reactie Oost Flevoland Woondiensten	21
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	23
1 Visitatie bij Oost Flevoland Woondiensten	25
1.1 Schets Oost Flevoland Woondiensten	26
1.2 Werkgebied Oost Flevoland Woondiensten	26
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	27
2.1 Beschrijving van de opgaven	27
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	29
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	30
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	33
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	33
2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	34
2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	34
3 Presteren volgens Belanghebbenden	35
3.1 De belanghebbenden van Oost Flevoland Woondiensten	35
3.2 Beoordeling belanghebbenden	36
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	38
3.4 Conclusies en motivatie	39
4 Presteren naar Vermogen	45
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	45
4.2 Conclusies en motivatie	46
5 Governance	49
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	49
5.2 Conclusies en motivatie	50
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	55
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	57
Bijlage 2 Curricula vitae	59
Bijlage 3 Bronnenlijst	67
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	69
Bijlage 5 Prestatietabel	71
Bijlage 6 Meetschaal	77
Bijlage 7 Position paper	79

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A Recensie

Terugblik op vorige visitatie

In 2013 is OFW voor het laatst gevisiteerd. Deze visitatie betrof de periode 2009 t/m 2012. De toenmalige visitatiecommissie beoordeelde het functioneren en de maatschappelijke prestaties van de corporatie als ruim voldoende tot goed, met cijfers die lagen tussen de 7,0 (Presteren naar Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance) en de 7,4 (Presteren naar Opgaven, Presteren volgens Belanghebbenden).

De volgende verbeterpunten werden gesignaleerd:

- Verbeter de communicatie met de belanghebbenden over de financiële mogelijkheden van de corporatie en het investeringsbeleid.
- Versterk de samenwerking met belanghebbenden uit de zorg- en welzijnssector, vooral ook op lokaal niveau, en sta open voor nieuwe concepten.
- Zorg voor een open en duidelijke houding richting de gemeente Dronten.
- Besteed meer aandacht aan risicomanagement en organiseer een onafhankelijke control rol binnen de organisatie.
- Verbeter stapsgewijs de vermogenspositie.

OFW heeft deze verbeterpunten goed opgepakt. Zoals blijkt uit dit rapport zijn de belanghebbenden over het algemeen erg tevreden over hun samenwerking en de communicatie met OFW. Ook de relatie met de gemeente is verbeterd al is het vertrouwen tussen beide partijen nog broos. Het risicomanagement heeft zich verder ontwikkeld en OFW heeft sinds begin dit jaar een onafhankelijke controller in dienst. Tot slot is ook de financiële positie van de corporatie verbeterd. De kasstromen van OFW zijn gezond en de doelstellingen van het verbeterplan uit 2013 zijn behaald. Hierdoor ontstaat weer ruimte voor nieuwe investeringen.

Resultaten visitatie 2013 t/m 2016

Voorloper op het vlak van duurzaamheid

“OFW is de straat al uit en de andere corporaties staan nog aan het begin”. Met deze woorden beschreef één van de belanghebbenden het duurzaamheidsbeleid van OFW. De commissie onderschrijft deze woorden volledig. Op het vlak van duurzaamheidsbeleid is OFW één van de meest vooruitstrevende en best presterende corporaties van Nederland. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat OFW zowel in 2014 als ook in 2015 de prijs “Beste Energie-Index” van de Groene Huisvesters heeft ontvangen. In 2016 kreeg de corporatie bovendien de ‘Duurzaam Bouwen Award’ voor de renovatie van de zogenaamde Chaletwoningen. Uit de Aedes benchmark 2016 (onderdeel duurzaamheid) blijkt dat de woningen van OFW landelijk het laagste daadwerkelijke gasverbruik hebben.

Het duurzaamheidsbeleid van OFW is goed geïntegreerd in het overige beleid. Woningmodernisering, wijk- en buurtbeheer, betaalbaarheidsbeleid en duurzaamheidsbeleid gaan bij OFW hand in hand. Ook binnen de werkorganisatie van OFW zijn duurzame principes sterk verankerd. De zogenaamde 3 P's (People, Planet, Profit) vormen steeds de onderlegger voor de beleidsstukken en spelen ook een belangrijke rol in de bedrijfscultuur. Ook in de Position paper krijgt het thema 'duurzaamheid' veel aandacht. Volgens de commissie geeft deze paper een compleet en realistisch beeld van de ontwikkeling die OFW heeft doorgemaakt. Daarnaast bevat de Position paper een aantal goed onderbouwde ambities voor de toekomst.

Sterke lokale verankering en tevreden huurders

OFW is de enige woningcorporatie in de gemeente Dronten en heeft de ontwikkeling van deze nieuwe stad mede vormgegeven. Als gevolg hiervan is de corporatie sterk verankerd in het lokale netwerk voor wat betreft wonen, zorg en welzijn. De partijen binnen dit netwerk werken goed en intensief met elkaar samen. Op uitvoeringsniveau zijn de lijnen kort en bestaat er een groot onderling vertrouwen.

De huurders en de huurdersbelangenvereniging zijn zeer positief over OFW.

De klanttevredenheid is hoog en de huurdersvertegenwoordigers beoordelen het presteren van OFW als 'zeer goed'. De ingrijpende woningrenovaties, waarbij de huurders veel inspraak hebben en de huurprijs ongewijzigd blijft terwijl de energielasten flink omlaag gaan, worden zeer gewaardeerd.

OFW probeert actief haar belanghebbenden bij het beleid te betrekken en organiseert hiertoe jaarlijks een zogenaamde belanghebbendenbijeenkomst, gestructureerd rondom een bepaald thema. In 2016 vond deze bijeenkomst niet plaats vanwege te weinig aanmeldingen. Uit de visitatiegesprekken heeft de commissie geconcludeerd dat dit niet zozeer te maken had met desinteresse bij de belanghebbenden als wel met agendaproblemen. Tegelijkertijd geven de belanghebbenden aan vooral behoefte te hebben aan beleidsbetrokkenheid op hun eigen werkterrein. Dit pleit voor kleinschaligere en thematisch sterk gefocuste belanghebbendenbijeenkomsten.

Voorzichtige verbetering relatie met lokaal bestuur

Samen met de huurders is de gemeente Dronten de belangrijkste belanghebbende van OFW. De relatie tussen de OFW en de gemeente Dronten is al enige tijd gespannen. Enerzijds heeft dit te maken met verschil van inzicht over het te voeren bouwbeleid. Waar de gemeente pleit voor nieuwbouw legt OFW de nadruk op renovatie van de bestaande woningvoorraad. Anderzijds lijken ook miscommunicatie en 'oud zeer' een belangrijke rol te spelen in de vertroebelde relatie.

De laatste tijd is echter een voorzichtige verbetering in de onderlinge verhoudingen zichtbaar. De commissie gaat er vanuit dat deze trend zich verder doorzet. Voor de volkshuisvesting in Dronten is het van groot belang dat de gemeente en OFW samenwerken vanuit een gedeelde visie op de toekomst. Nu OFW toewerkt naar een nieuw ondernemingsplan en de financiële positie van de corporatie geleidelijk verbetert (waardoor er beperkte ruimte komt voor nieuwe investeringen), ontstaat een nieuw momentum om tot een dergelijke visie te komen. Hierbij is het zaak de problemen uit het verleden zoveel mogelijk te vergeten (begin met een schone lei) en vooruit te kijken.

De gemeentelijke woonvisie en de wensportefeuille van OFW zouden na onderlinge afstemming geïntegreerd kunnen worden in een gezamenlijk visiedocument.

De prestatieafspraken voor 2017 die eind 2016 met de gemeente Dronten en de huurdersbelangenvereniging zijn gemaakt, vormen een goede eerste stap in deze richting.

Governance en financiën op orde

De governance en de financiën van OFW zijn op orde en de corporatie is 'in control'. Niettemin zijn er op onderdelen nog verbeterpunten. Deze verbeterpunten worden benoemd in de beleidsagenda voor de toekomst en verder toegelicht in het vervolg van dit visitatierapport.

Sterke punten

- + Relatief jonge en kwalitatief hoogwaardige woningvoorraad
- + Zeer goed ontwikkeld duurzaamheidsbeleid
- + Sterke lokale verankering
- + Goed imago onder de huurders

Beleidsagenda voor de toekomst

Dit visitatierapport laat zien dat OFW goede maatschappelijke prestaties levert en gewaardeerd wordt door haar belanghebbenden. Ook qua financiën en governance presteert de corporatie ruim voldoende tot goed. Toch zijn er op onderdelen nog verbeteringen mogelijk die ervoor kunnen zorgen dat OFW nog beter gaat presteren. In dit verband geeft de commissie OFW de volgende agenda mee:

- Vier je successen op het vlak van duurzaamheid en zorg er voor dat andere corporaties van de ervaringen van OFW kunnen leren.
- Gebruik het opstellen van het nieuwe ondernemingsplan om de relatie met de gemeente een nieuwe frisse start te geven. Probeer samen met de gemeente tot een gedeelde visie op de toekomst te komen. Hierbij is het zaak de problemen uit het verleden zoveel mogelijk te vergeten en met een "schone lei" vooruit te kijken.
- Geef de belanghebbendenbijeenkomsten een kleinschaligere en nog meer thematisch gefocuste vormgeving. Zorg ervoor dat de belanghebbenden input kunnen leveren die hun eigen beleidsterrein betreft.
- Neem de verbeter suggesties van de belanghebbenden (zie hoofdstuk 3) serieus en ga met de belanghebbenden in gesprek over het 'hoe en waarom' van deze suggesties.
- Voeg in de kwartaalrapportages voor de RvC een normstelling en een zogenaamd 'dashboard' toe.

B Scorekaart Oost Flevoland Woondiensten

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities 8.0									
Prestaties in het licht van de opgaven	8.0	8.0	9.0	7.0	8.0		8.0	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							8.0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden 7.7									
Prestaties	7.8	7.2	8.2	7.8	7.6		7.7	50%	
Relatie en communicatie							7.9	25%	
Invloed op beleid							7.6	25%	
Presteren naar Vermogen 7.0									
Financiële continuïteit							6.0	30%	
Doelmatigheid							8.0	30%	
Vermogensinzet							7.0	40%	
Governance 7.4									
Besturing	Plan						8.0	7.0	33%
	Check						6.0		
	Act						7.0		
Intern toezicht	Functioneren RvC						7.3	7.1	33%
	Toetsingskader						7.0		
	Toepassing Governancecode						7.0		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						8.0	8.0	33%
	Openbare verantwoording						8.0		
1 Huisvesting van de primaire doelgroep						4 (Des)investeringen in vastgoed			
2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen						5 Kwaliteit van wijken en buurten			
3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						6 Overige/andere prestaties			

C Scorekaart in beeld



Prestatievelden:

1. Huisvesting van de primaire doelgroep
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer
4. (Des)investeringen in vastgoed
5. Kwaliteit van wijken en buurten
6. Overige/andere prestaties

D Samenvatting

Visitatie Oost Flevoland Woondiensten

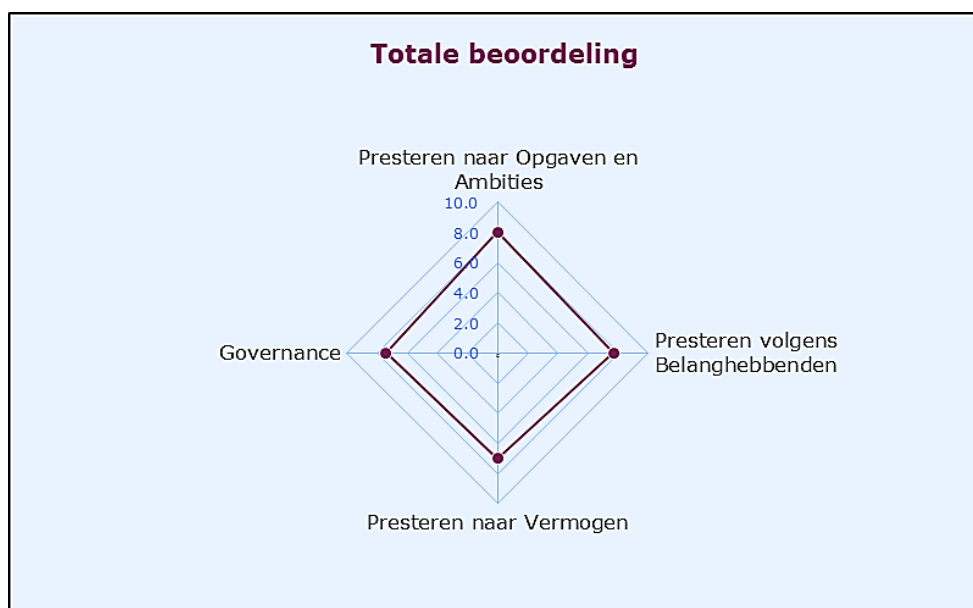
Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen maart en juni 2017.

Korte schets Oost Flevoland Woondiensten

Oost Flevoland Woondiensten (OFW) is opgericht in 1969 onder de naam 'Woningbouwvereniging Oost Flevoland'. De gemeente Dronten bestond toen nog maar kort (in 1962 werden de eerste woningen opgeleverd) en OFW heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de verdere ontwikkeling van de gemeente. In 2000 is Woningbouwvereniging Oost Flevoland omgevormd van een vereniging naar een stichting en werd de naam veranderd in Oost Flevoland Woondiensten (OFW). OFW beheert ruim 4.300 woningen (totaal aantal verhuur eenheden: 4.800) en is exclusief actief in de gemeente Dronten (ongeveer 41.000 inwoners). Behalve uit de kern Dronten (28.000 inwoners) bestaat deze gemeente ook uit de kernen Swifterbant (ruim 6.000 inwoners) en Biddinghuizen (eveneens ruim 6.000 inwoners). De belangrijkste belanghebbenden van OFW zijn de gemeente Dronten, verschillende zorg- en welzijnsinstellingen en de huurdersbelangenvereniging. Bij Oost Flevoland Woondiensten werken 49 medewerkers; in totaal 43,3 fte (cijfers voor ultimo 2016). De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht, de Raad van Commissarissen, bestaat uit vijf leden, van wie er twee op voordracht van de huurdersbelangenvereniging benoemd zijn.

Raeflex stelt vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Beoordelingen Oost Flevoland Woondiensten



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	8.0
Presteren volgens Belanghebbenden	7.7
Presteren naar Vermogen	7.0
Governance	7.4

De commissie komt tot de conclusie dat Oost Flevoland Woondiensten goede maatschappelijke prestaties levert en ook door haar belanghebbenden goed wordt gewaardeerd. Op het terrein van financiën presteert de corporatie ruim voldoende en qua governance ruim voldoende tot goed. Hieronder wordt het oordeel per perspectief wat uitgebreider toegelicht.

Presteren naar Opgaven en Ambities

De commissie waardeert Presteren naar Opgaven en Ambities met een 8.0. OFW presteert goed voor wat betreft de huisvesting van de primaire doelgroep. De wachttijden voor een sociale huurwoning zijn acceptabel en de prijs-kwaliteitverhouding van het woningbezit is goed. Als gevolg van een actief en sociaal incasso- en intakebeleid is het aantal huisuitzettingen bovendien laag. Bij de huisvesting van bijzondere doelgroepen presteert OFW ruim voldoende. De corporatie beweegt mee met de ontwikkelingen in de zorg- en welzijnssector en werkt intensief samen met de in deze sector actieve partijen. Ook is OFW in toenemende mate actief in de studentenhuisvesting. Op het prestatieveld 'kwaliteit van woningen en woningbeheer' onderscheidt OFW zich duidelijk in positieve zin van andere corporaties. De corporatie is koploper voor wat betreft duurzaamheidsbeleid en scoort ook goed op woningkwaliteit in algemene zin en klanttevredenheid. De commissie heeft de prestaties van OFW op dit onderdeel beoordeeld met het cijfer 9, een cijfer dat maar weinig gegeven wordt in visitaties. De investeringen van OFW zijn in de visitatieperiode vooral gericht geweest op woningrenovatie en in veel mindere mate op nieuwbouw. Gezien de omstandigheden op de lokale woningmarkt en de financiële positie van OFW in de visitatieperiode vindt de commissie dit een logische keuze, die door de corporatie bovendien goed gecommuniceerd is. De commissie beoordeelt de prestaties van OFW op dit onderdeel daarom als ruim voldoende. Het leefbaarheidsbeleid van OFW is door de commissie beoordeeld als goed. OFW is goed geïntegreerd in het lokale zorg- en welzijnsnetwerk en spant zich actief in om sociale problemen, woonoverlast en schuldenproblematiek te voorkomen.

8,0

Presteren volgens Belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen Oost Flevoland Woondiensten met een gemiddeld cijfer van 7.7. Alle belanghebbenden zijn positief over de door OFW geleverde maatschappelijke prestaties. De hoogste beoordelingen worden gegeven door de huurdersvertegenwoordigers, gevolgd door de zorg- en welzijnspartijen. De gemeente is relatief het meest kritisch, met name over de relatie, de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid. Verschillende belanghebbenden geven als verbeteringsuggestie aan dat OFW zich in haar beleid wat flexibeler zou kunnen opstellen, en vaker innovatieve concepten (ook buiten het terrein van duurzaamheid) zou kunnen toepassen.

7,7

Presteren naar Vermogen

7,0

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen met een 7,0. De financiële positie van OFW stond aan het begin van de visitatieperiode onder druk, maar is onder impuls van een verbeterplan geleidelijk verbeterd. OFW functioneert bovengemiddeld doelmatig en probeert haar bedrijfsprocessen zo efficiënt mogelijk te organiseren, onder meer door te werken met zelfsturende teams en een intern klantcontact center. OFW zet haar beschikbare middelen zo optimaal mogelijk in voor investeringen in de volkshuisvesting en onderbouwt haar investeringen in voldoende mate.

Governance

7,4

De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 7,4. De PDCA-cyclus van OFW zit goed in elkaar, maar op het onderdeel 'check' (kwartaalrapportages voor de RvC) is verdere verbetering nog mogelijk. De RvC van OFW functioneert naar behoren en heeft een vruchtbare relatie met het bestuur. OFW voldoet aan de belangrijkste eisen van de Woningwet en de Governancecode en heeft beleid ontwikkeld om zo spoedig mogelijk te kunnen voldoen aan de schaarse punten waaraan nog niet is voldaan. Zo heeft de corporatie sinds begin dit jaar een onafhankelijke controller in dienst. De taken en verantwoordelijkheden van deze controller moeten nog verder worden uitgewerkt. Op het vlak van externe legitimatie en externe verantwoording presteert OFW goed. De corporatie betreft haar belanghebbenden bij het beleid en heeft een voorbeeldige relatie met haar huurdersbelangenvereniging. De website en de jaarverslagen van OFW bieden een volledig en transparant beeld van het reilen en zeilen van de corporatie.

E Reactie Oost Flevoland Woondiensten

Reactie Oost Flevoland Woondiensten op het visitatierapport



Bestuurlijke reactie Visitatierapport (periode 2013-2016)

We hebben met genoeg kennis genomen van het visitatierapport waarin de visitatiecommissie (en onze belanghebbenden) een oordeel hebben gegeven over onze maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar. We herkennen het beeld dat geschetst is en zijn trots op het behaalde resultaat. Het rapport geeft ons ook aanknopingspunten voor verdere verbetering van onze organisatie en het betrekken van belanghebbenden bij ons beleid en de te maken afwegingen daarin.

Resultaten

We hebben op de verschillende onderdelen van de visitatie de volgende cijfers gekregen:

- Presteren naar opgaven en ambities: 8,0 (ijkpunt presteren naar opgaven: 7 en presteren naar ambities: 6)
- Presteren volgens belanghebbenden: 7,7 (cijfer gegeven door belanghebbenden)
- Presteren naar vermogen: 7,0 (ijkpunt: 6)
- Governance: 7,4 (ijkpunt: 6)

De commissie schrijft in het rapport dat we goede maatschappelijke prestaties leveren en gewaardeerd worden door onze belanghebbenden. Sterke punten (en voor ons een bevestiging van onze inzet) vindt de commissie:

- + Een relatief jonge en kwalitatief hoogwaardige woningvoorraad
- + Een zeer goed ontwikkeld duurzaamheidsbeleid
- + Een sterke lokale verankering
- + Een goed imago onder de huurders

Ook qua financiën en governance presteren we ruim voldoende tot goed: we zijn voldoende 'in control'.

We onderschrijven de constatering van de commissie dat er in de relatie met de gemeente Dronten een voorzichtige verbetering zichtbaar is. We gaan er vanuit dat we deze lijn samen kunnen voortzetten.

Verbeter-agenda

De commissie geeft aan dat op onderdelen nog verbeteringen mogelijk zijn waardoor we nog beter gaan presteren:

- Vier je successen op het vlak van duurzaamheid en zorg er voor dat andere corporaties van de ervaringen van OFW kunnen leren.
- Gebruik het opstellen van het nieuwe ondernemingsplan om de relatie met de gemeente een nieuwe frisse start te geven. Probeer samen met de gemeente tot een gedeelde visie op de toekomst te komen. Hierbij is het zaak de problemen uit het verleden zoveel mogelijk te vergeten en met een "schone lei" vooruit te kijken.
- Geef de belanghebbendenbijeenkomsten een kleinschaligere en nog meer thematisch gefocuste vormgeving. Zorg ervoor dat de belanghebbenden input kunnen leveren die hun eigen beleidsterrein betreft.
- Neem de verbeter suggesties van de belanghebbenden (zie hoofdstuk 3, visitatierapport) serieus en ga met de belanghebbenden in gesprek over het 'hoe en waarom' van deze suggesties.
- Voeg in de kwartaalrapportages voor de RvC een normstelling en een zogenaamd 'dashboard' toe.

We gaan met deze aanbevelingen van de commissie aan de slag.

Tot slot

Tot slot spreken we graag onze waardering uit voor de prettige en constructieve samenwerking met de visitatiecommissie en met Raeflex. Ook stellen we het erg op prijs dat onze belanghebbenden zich bij Oost Flevoland Woondiensten betrokken voelen en bijna allemaal in de gelegenheid waren om hun medewerking te verlenen aan de visitatie! En uiteraard danken wij onze medewerkers: zonder hun inzet hadden we dit goede resultaat niet kunnen behalen.

Dronten, 17 mei 2017



L.M. Bouwmeester
Voorzitter Raad van Commissarissen



G.N. Sweringa
Directeur-bestuurder

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

1 Visitatie bij Oost Flevoland Woondiensten

In november 2016 heeft Oost Flevoland Woondiensten te Dronten opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen maart 2017 en juni 2017. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 13 en 20 maart 2017. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper toegestuurd aan de belanghebbenden. De visitatiecommissie bestond uit de heer prof. dr. P. Hooimeijer (voorzitter), mevrouw T. Booi (algemeen commissielid) en de heer dr. J.S.C.M. Hoekstra (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, wil OFW de resultaten van de visitatie gebruiken als input voor een nieuw op te stellen ondernemingsplan. Op basis van alle door Oost Flevoland Woondiensten verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. Daarnaast heeft de commissie een excursie langs het woningbezit van OFW gemaakt in de kernen Dronten, Swifterbant en Biddinghuizen. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Oost Flevoland Woondiensten, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. De visitatie betreft de periode 2013 t/m 2016.

Raeflex constateert dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitatierapporten uit 2012/2013 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

1.1 Schets Oost Flevoland Woondiensten

Oost Flevoland Woondiensten is opgericht in 1969 onder de naam 'Woningbouwvereniging Oost Flevoland'. De gemeente Dronten bestond toen nog maar kort (in 1962 werden de eerste woningen opgeleverd) en OFW heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de verdere ontwikkeling van de gemeente. In 2000 is Woningbouwvereniging Oost Flevoland omgevormd van een vereniging naar een stichting en werd de naam veranderd in Oost Flevoland Woondiensten (OFW). OFW beheert ruim 4.300 woningen (totaal aantal verhuur eenheden: 4.800) en is exclusief actief in de gemeente Dronten (ongeveer 41.000 inwoners). Behalve uit de kern Dronten (28.000 inwoners) bestaat deze gemeente ook uit de kernen Swifterbant (ruim 6.000 inwoners) en Biddinghuizen (eveneens ruim 6.000 inwoners). De belangrijkste belanghebbenden van OFW zijn de gemeente Dronten, verschillende zorg- en welzijnsinstellingen en de huurdersvereniging OFW. Bij Oost Flevoland Woondiensten werken 49 medewerkers; in totaal 43,3 fte (cijfers voor ultimo 2016). De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht, de Raad van Commissarissen, bestaat uit vijf leden, van wie er twee op voordracht van de Huurdersbelangenvereniging benoemd zijn.

1.2 Werkgebied Oost Flevoland Woondiensten

Oost Flevoland Woondiensten is werkzaam in de gemeente Dronten. Deze gemeente kenmerkt zich door een relatief jonge woningvoorraad (alle woningen zijn gebouwd na 1960) en een groot aandeel eengezinswoningen, niet alleen in de koopsector maar ook in de huursector. In Corporatie in Perspectief (CiP) wordt OFW ondergebracht in categorie S: corporaties met een bezit tussen de 2.501 en 5.000 verhuureenheden. De referentiegroep waarmee Oost Flevoland Woondiensten wordt vergeleken bestaat uit corporaties uit deze categorie. In totaal betreft dit 68 woningcorporaties.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van Oost Flevoland Woondiensten in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen. Anderzijds beoordeelt de commissie of Oost Flevoland Woondiensten eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

2.1 Beschrijving van de opgaven

Bij de beschrijving van de opgaven kan onderscheid worden gemaakt tussen de gemeentelijke opgaven en de opgaven zoals die voortkomen uit het zorg- en welzijnsdomein. Daarnaast wordt ingegaan op het Landelijk Energieconvenant. Alle genoemde opgaven vormen het beoordelingskader voor de door OFW geleverde maatschappelijke prestaties.

Gemeentelijke opgaven

De gemeentelijke opgaven zijn vastgelegd in woonvisies en prestatieafspraken.

Woonvisies

In het eerste deel van de visitatieperiode was de Woonvisie Dronten 2009-2020 van toepassing. In 2013 is deze woonvisie aangepast aan de veranderende omstandigheden en in 2016 is een compleet nieuwe woonvisie vastgesteld. Deze woonvisie, getiteld 'Groeien met kwaliteit', zet in op een verdere groei van de gemeente. Een belangrijke onderlegger voor deze woonvisie vormt het woningmarktonderzoek dat in 2016 in gezamenlijke opdracht van de gemeente Dronten en OFW is uitgevoerd.

Prestatieafspraken

Het gemeentelijke woonbeleid wordt vertaald in prestatieafspraken tussen de gemeente en woningcorporatie OFW. Voor de verschillende jaren van de visitatieperiode zijn de volgende prestatieafspraken relevant:

- 2013: voor dit jaar zijn er geen prestatieafspraken beschikbaar;
- 2014: Convenant wonen 2014-2018 en prestatieafspraken;
- 2015: Convenant wonen 2014-2018 en prestatieafspraken;
- 2016: In 2016 zijn de gemeente en OFW niet tot overeenstemming gekomen over de prestatieafspraken.

Voor het jaar 2017 zijn er, zoals vereist in de Woningwet, prestatieafspraken gemaakt tussen de gemeente Dronten, OFW en de huurdersbelangenvereniging van OFW. Het jaar 2017 valt echter buiten de visitatieperiode.

Uit het bovenstaande kan worden opgemaakt dat de prestatieafspraken 2014-2018 de gemeentelijke opgaven representeren waartegen de maatschappelijke prestaties van OFW worden afgezet. In deze prestatieafspraken worden de volgende opgaven geformuleerd.

Huisvesting primaire doelgroep

- OFW is verantwoordelijk voor de toewijzing van sociale huurwoningen. Hierbij is het van belang dat er gebruik gemaakt wordt van een transparant toewijzingssysteem. Bij een substantiële verandering van de toewijzingsregels of het toewijzingssysteem zal OFW vooraf overleg voeren met de gemeente.
- Met inachtneming van de 90%-regel hanteert OFW een grens van € 39.106 (grens per 1-1- 2014) bij de toewijzing van sociale huurwoningen.
- OFW verleent medewerking aan de realisering van de taakstelling die de gemeente Dronten krijgt opgelegd voor de huisvesting van (uitgenodigde) asielzoekers en statushouders.
- Bij toewijzing van een sociale huurwoning aan een huishouden voert OFW een intakegesprek waarin de regels voor 'goede bewoning' worden toegelicht.
- Alle partijen zetten zich ervoor in dat huisuitzettingen worden voorkomen en dat mensen niet dakloos worden.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

- Voor buitenlandse werknemers hanteert OFW dezelfde eisen voor inschrijving en toewijzing als voor andere woningzoekenden. Buitenlandse werknemers die slechts korte tijd in Nederland verblijven worden door OFW niet tot haar doelgroep gerekend.
- De vergrijzing in de gemeente Dronten gaat vanwege de demografische opbouw sneller dan in de rest van Nederland. De gemeente en OFW zijn zich ervan bewust dat dit de komende jaren forse inspanningen zal vragen.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

- OFW streeft ernaar de 20 procent energiebesparing ten opzichte van 2008 in deze convenantsperiode ruimschoots te halen.
- Bij ingrijpende woningverbetering streeft OFW naar een opwaardering tot minimaal energielabel B.

Investeren en desinvesteren

Aantal door OFW te verkopen woningen:

- 2014: 15
- 2015: 20
- 2016: 25

Kwaliteit wijken en buurten

- Partijen erkennen dat de gemeente Dronten de primaire verantwoordelijkheid heeft voor de openbare orde en veiligheid, het beheer van de openbare ruimte en de maatschappelijke ondersteuning, voor zover haar bevoegdheden en mogelijkheden dit toelaten. Partijen erkennen voorts dat de primaire verantwoordelijkheid van OFW zich richt op de kwaliteit, het beheer en gebruik van haar (woning)bezit en de directe omgeving daarvan. Met inachtnaam van de hierboven geformuleerde primaire verantwoordelijkheden, achten partijen de vitaliteit van wijken en kernen een gezamenlijke verantwoordelijkheid.
- De partijen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor een leefbare woon- en leefomgeving. Partijen voeren gezamenlijk tweejaarlijks de leefbaarheidsmonitor (LEMON) uit en delen de kosten.

- OFW is bereid bij te dragen in de kosten voor buurtbemiddeling. Deze bijdrage wordt gebaseerd op de besparing op interne kosten. Vooralsnog is hiervoor een bijdrage van € 2.000 afgesproken. De gemeente wil graag met OFW overleggen over een verhoging van deze bijdrage.
- Bij ingrijpende woningverbetering zal OFW de eisen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen zoveel mogelijk volgen. Partijen overleggen over het redelijkerwijs kunnen voldoen aan de eisen; indien het voldoen aan de eisen haalbaar is, vindt er ook certificering plaats.

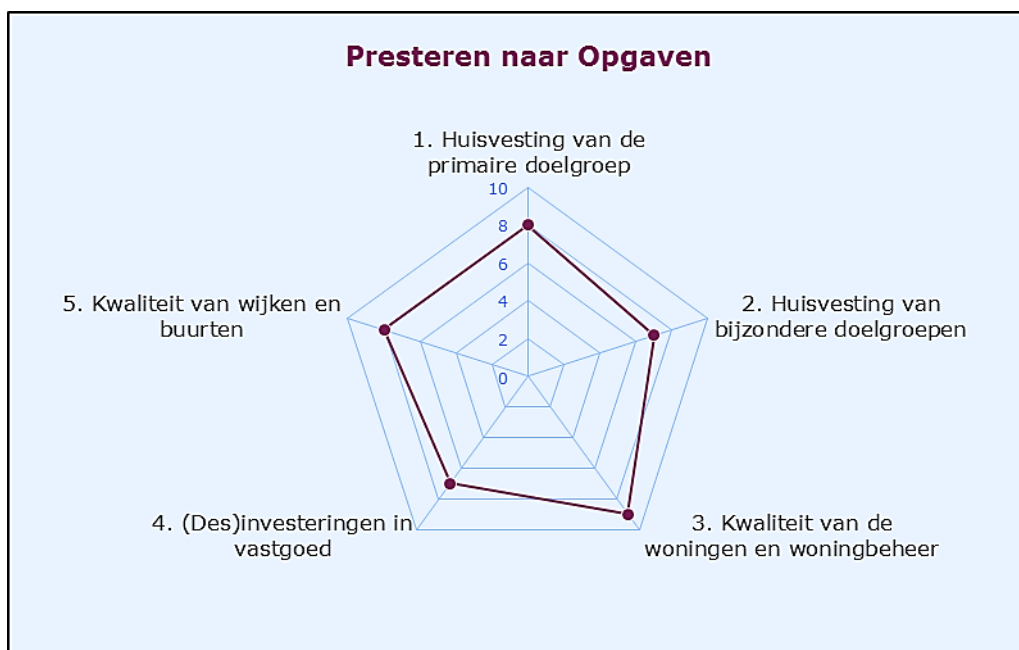
Opgaven vanuit het zorg- en welzijnsdomein

OFW werkt samen met verschillende zorg- en welzijnspartijen, soms als verhuurder van vastgoed en soms als samenwerkingspartner in sociale projecten. In veel gevallen zijn de samenwerkingsafspraken tussen OFW en de zorg- en welzijnspartners vastgelegd in contracten of convenanten. Meestal betreft dit procesafspraken en niet zozeer afspraken over concreet door OFW te leveren maatschappelijke prestaties. Daarom worden de verschillende convenanten en contracten hier verder niet besproken.

Landelijk Energieconvenant

Aedes en de Woonbond beogen met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie-Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33 procent in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw- en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		8.0	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	8.0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8.0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	9.0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7.0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8.0		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 8.0. Uit dit oordeel blijkt dat OFW goede maatschappelijke prestaties levert en de gestelde opgaven in veel gevallen overtreft. Voor een uitgebreid overzicht van de maatschappelijke prestaties van OFW, uitgesplitst naar prestatieveld, wordt verwezen naar de prestatietabel (bijlage 5).

Huisvesting van de primaire doelgroep

Oost Flevoland Woondiensten presteert goed (8) voor wat betreft de huisvesting van de primaire doelgroep. De gestelde opgaven worden in het algemeen behaald en in sommige gevallen zelfs overtroffen. De commissie baseert dit oordeel op de volgende overwegingen.

- De beschikbaarheid van woningen is relatief goed. De heroriëntatie van het investeringsbeleid heeft niet geleid tot een substantiële afname van de sociale huurwoningenvoorraad van OFW. De huidige sociale huurwoningenvoorraad van de corporatie valt binnen de bandbreedten zoals die in de gemeentelijke woonvisie uit 2016 zijn vastgelegd. De wachttijden voor sociale huurwoningen zijn laag in vergelijking tot veel andere delen van Nederland.
- OFW heeft een nieuw woonruimteverdelingsstelsel ingevoerd, gebaseerd op het aanbodmodel. Hiermee biedt zij woningzoekenden de mogelijkheid om zelf een keuze te maken uit het beschikbare aanbod. Bovendien is er een maatwerkregeling ingevoerd.
- De betaalbaarheid van het woningbezit van OFW is relatief goed, zeker als de geleverde woningkwaliteit en de lage energielasten in de beschouwing worden betrokken.
- Meer dan 95% van de vrijkomende sociale huurwoningen wordt toegewezen aan huishoudens die behoren tot de doelgroep van het corporatiebeleid (90% is de norm).
- Van 2013 t/m 2015 is OFW erin geslaagd om aan de taakstelling voor de huisvesting van statushouders te voldoen. In 2016 is er wel een achterstand opgelopen t.o.v. deze taakstelling. Volgens OFW is dit voor een belangrijk deel te wijten aan een late koppeling van te huisvesten statushouders aan Dronten. Daarnaast heeft de invoering van het 'passend toewijzen' (per 1 januari 2016) een negatieve invloed gehad op de voortgang. De corporatie streeft ernaar de achterstand in de eerste helft van 2017 ingelopen te hebben.
- Het sociale incassobeleid en de intakegesprekken bij woningtoewijzing dragen er aan bij dat OFW nauwelijks huurders hoeft uit te zetten als gevolg van betalingsachterstanden of woonoverlast.

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Voor wat betreft de huisvesting van bijzondere doelgroepen bevatten de prestatieafspraken geen SMART geformuleerde opgaven. Op basis van de feitelijk geleverde prestaties (afgezet tegen een meer globaal beeld dat de commissie heeft van de voorliggende opgaven) kan worden geconstateerd dat OFW op dit prestatieveld goed presteert (cijfer 8). De volgende overwegingen liggen aan dit oordeel ten grondslag.

- OFW is actief op het gebied van de ouderenhuisvesting in Dronten. De corporatie beschikt over verschillende vormen van seniorenhuisvesting en participeert in het woonservicegebied
- Tijdens de visitatieperiode heeft OFW meebewogen met de institutionele veranderingen in de zorgsector (extramuralisering, scheiden wonen en zorg), onder meer door de contracten met de zorginstellingen aan te passen.
- In totaal verhuurt OFW 102 woningen aan stichtingen voor begeleid (zelfstandig) wonen: Coloriet, Vitree, Triade, Kwintes, 's Heerenloo, Philadelphia, InteraktContour, Omega Zorg, Zorg en Ondersteuning, Leger des Heils. Uit de gevoerde visitatiegesprekken heeft de commissie opgemaakt dat de samenwerking met deze partijen over het algemeen goed verloopt.
- OFW is in toenemende mate actief in de studentenhuisvesting. De corporatie beschikt al over 280 studentenwoningen en wil er op korte termijn nog 50 bijbouwen.

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie is van mening dat OFW op het prestatieveld 'kwaliteit van de woningen en woningbeheer' zeer goed presteert (9). Dit komt omdat de corporatie de opgaven op het vlak van energiebesparing zoals die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken en het Landelijke Energieconvenant ruimschoots overtreft. Al in 2017 zal OFW, waarschijnlijk als eerste woningcorporatie, de doelstellingen uit het Landelijke Energieconvenant gaan realiseren. Daar komt nog bij dat het duurzaamheidsbeleid van OFW goed doordacht is. Gebruik makend van ketensamenwerking, en gebaseerd op technieken die zich reeds hebben bewezen, wordt de schil van de woning bij renovatie zeer energiezuinig gemaakt (sterke mate van isolatie). Op die manier worden investeringen die sowieso noodzakelijk zijn om de levensduur van de woningen te verlengen gecombineerd met investeringen in energie en duurzaamheid. In het proces van woningrenovatie is er veel keuzevrijheid voor de bewoners. Bovendien geeft OFW, door o.a. het aanbrengen van onderscheidende elementen (bijvoorbeeld speciale metselpatronen), ook de wijk als geheel een positieve impuls. Door de complete vervanging van dak en gevels oogt het gerenoveerde bezit als nieuwbouw en steekt het gunstig af ten opzichte van het eigen woningbezit in dezelfde buurten.

Ook voor wat betreft de woningkwaliteit in algemene zin scoort OFW goed. In vergelijking met de gemiddelde corporatiewoning zijn de woningen van OFW relatief nieuw en ruim, en beschikken ze over veel buitenruimte. Huurders van OFW krijgen veel 'waar voor hun geld'. OFW werkt met een zogenaamde basiskwaliteit voor het gehele woningbezit (conform de notitie OFW Basiskwaliteit uit 2015). De commissie ondersteunt deze insteek omdat de huurders zo precies weten wat ze op het gebied van woningkwaliteit wel en niet van de corporatie kunnen verwachten.

Tot slot presteert OFW goed op het vlak van klanttevredenheid. Op de meeste aspecten van het KWH-huurlabel liggen de scores dichtbij de 8 (zie ook bijlage 5), waarbij dikwijls net iets hoger gescoord wordt dan het landelijke gemiddelde. Uit een recent door KWH uitgevoerd imago-onderzoek scoorde OFW duidelijk hoger dan het landelijk gemiddelde op alle onderzochte kernwaarden: betrouwbaarheid, transparantie, dicht bij de huurder, financiële doelmatigheid en lokale betrokkenheid.

De commissie waardeert dit onderdeel met een 9.

(Des)investeren in vastgoed

Voor wat betreft het (des)investeren in vastgoed zijn er in de prestatieafspraken nauwelijks meetbare doelstellingen opgenomen, en is er dus feitelijk geen toetsingskader beschikbaar. Uitgaande van de door OFW geleverde prestaties, afgezet tegen de omstandigheden op de lokale woningmarkt in de visitatieperiode, concludeert de commissie dat OFW heeft voldaan aan de lokale investeringsopgave. De corporatie heeft tijdens de groei van Dronten altijd veel geïnvesteerd in nieuwbouw. Vanaf 2013 is er een pas op de plaats gemaakt en lag de focus vooral op woningrenovatie. Gezien de omstandigheden op de lokale woningmarkt en de financiële positie van OFW in de visitatieperiode, vindt de commissie dit een logische keuze, die door de corporatie bovendien ook goed gecommuniceerd is. Voor de toekomst is het zaak dat OFW en de gemeente in overleg treden over een gezamenlijke investeringsagenda.

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Kwaliteit van wijken en buurten

Oost Flevoland Woondiensten presteert goed (8) op het prestatieveld 'kwaliteit van wijken en buurten'. Dronten kent relatief weinig leefbaarheidsproblemen en scoort goed in de leefbaarheidsmonitor LEMON. OFW is actief in de wijken en buurten en weet goed wat er speelt. Uit de visitatiegesprekken heeft de commissie opgemaakt dat het lokale zorg- en welzijnsnetwerk goed functioneert en dat OFW binnen dit netwerk een centrale plaats inneemt. Er wordt veel gedaan aan preventie en vroegsignalering waardoor sociale problemen, woonoverlast en schuldenproblematiek kunnen worden voorkomen, of in ieder geval binnen de perken kunnen worden gehouden. De intakegesprekken die OFW met nieuwe huurders voert leveren hieraan eveneens een belangrijke bijdrage. Sinds 2016 heeft OFW een sociaal wijkbeheerder in dienst om nog beter voeling te kunnen krijgen met wat er speelt op buurt- en wijkniveau.

Eén van de leefbaarheidsproblemen in de gemeente Dronten betreft het soms gebrekkige onderhoud van tuinen. De tuinen in Dronten zijn relatief groot en met name voor kwetsbare huurders is het soms lastig om deze goed te onderhouden. OFW probeert dit op te lossen door vrijwilligers, bijvoorbeeld uit het asielzoekerscentrum, aan de tuinenbezitters te koppelen.

Waar het gaat om de verdeling van de kosten bij buurtbemiddeling en de toepassing van het Politiekeurmerk Veilig Wonen bij woningrenovatie, kondigen de prestatieafspraken overleg tussen de gemeente en OFW aan. De commissie constateert dat dit overleg inderdaad heeft plaatsgevonden (in die zin is er dus aan de opgave voldaan), maar dat beide partijen in 2016 nog niet tot overeenstemming zijn gekomen.

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

De ambities van OFW staan verwoord in verschillende beleidsdocumenten. Het belangrijkste van deze documenten is het beleidsplan 2012-2017 getiteld "Samen werken aan kansrijk en duurzaam wonen". Dit beleidsplan bevat een groot aantal, deels SMART geformuleerde, ambities en doelstellingen op het vlak van maatschappelijke prestaties en organisatieontwikkeling. Het beleidsplan is gestructureerd rond de volgende vier speerpunten:

1. Alle doelgroepen onder een dak: definieert hoe OFW in huisvesting wil voorzien voor de door haar onderscheiden doelgroep: mensen die in de vrije marktsector niet in hun eigen woonbehoefte kunnen voorzien.
2. Goed wonen: zorgen voor een goede kwaliteit van woningen en dienstverlening.
3. Kansrijke woonomgeving: zorgen voor een goede kwaliteit en uitstraling van de woon- en leefomgeving.
4. Energiesprong; een actieve bijdrage leveren aan de totstandkoming van een toekomstbestendig energiesysteem.

In de jaarlijkse begrotingen en ook in de prestatieafspraken tussen RvC en directeur-bestuurder, worden de doelstellingen uit het beleidsplan vertaald in concrete doelstellingen en acties op jaarbasis.

Andere relevante beleidsdocumenten

Naast het beleidsplan bevat de beleidscyclus van OFW de volgende voor deze visitatie relevante beleidsdocumenten.

- 'Strategisch beleidsplan voorraad en nieuwbouw 2015-2019. Samen bouwen aan kansrijk en duurzaam bouwen'. Dit plan betreft een nadere uitwerking en toespitsing van het strategisch beleidsplan en gaat met name in op het strategisch voorraadbeleid.
- Het inkoop- en aanbestedingsbeleid (2015). Conform de duurzame ambities van OFW spelen de 3 P's (People, Planet, Profit) een belangrijke rol binnen dit beleid.
- De klantcontactstrategie en klantvisie (2015).
- Notitie 'Veranderende vragen van de samenleving: samen aan de slag. OFW onderweg naar de toekomst' (2016). Deze notitie schetst de wijzigingen in de externe context waarmee OFW te maken heeft en vormt als zodanig een voorbereiding op het nieuwe ondernemingsplan dat in 2017 moet worden vastgesteld;
- De notitie OFW basiskwaliteit (2015).
- OFW op weg naar energieneutraal (2015). Een notitie over het duurzaamheidsbeleid van OFW.
- Het organisatieontwikkelplan 2015-2019.
- De wensportefeuille transformatieopgave 2016-2026: geeft weer hoe het woningbezit van OFW er over tien jaar uit zou moeten zien.

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de opgaven met een 8.

2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

Oost Flevoland Woondiensten voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. Ten opzichte van het ijkpunt signaleert de commissie de volgende pluspunten:

- De ambities van OFW zijn realistisch passend in de lokale context en zijn vanuit deze context ook goed onderbouwd. OFW participeert in woningbehoefte-onderzoeken (2016, gezamenlijke opdrachtgevers gemeente Dronten en OFW) en leefbaarheidsonderzoeken (tweejaarlijkse leefbaarheidsmonitor LEMON, gezamenlijke opdrachtgevers gemeente Dronten en OFW) en heeft zodoende een goed beeld van de lokale opgaven.
- De ambities worden actief gehanteerd en spelen ook echt een leidende rol binnen de organisatie. Zo komen de duurzaamheidsambities (3 P's) in meerdere beleidstukken terug.
- Zoals paragraaf 2.4 laat zien heeft het beleid van OFW een grote mate van compleetheid en wordt het frequent geactualiseerd.
- Voor zover mogelijk worden de doelstellingen van OFW vertaald naar SMART uitgewerkte doelstellingen.

2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

Het totaalcijfer voor Presteren naar Opgaven en Ambities is 8.0.

Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

Presteren naar Opgaven en Ambities		
	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven	8,0	75%
Ambities in relatie tot de opgaven	8,0	25%
Gemiddelde score	8,0	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Oost Flevoland Woondiensten. Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht.

Belanghebbenden van een woningcorporatie zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen.

De belanghebbenden van OFW zijn door de voltallige visitatiecommissie tijdens in totaal zeven face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Oost Flevoland Woondiensten. Daarnaast heeft de commissie gesproken met een aantal interne partijen: de directeur-bestuurder, de controller, het MT, de RvC en de OR. Deze interne partijen hebben vanzelfsprekend geen oordeel gegeven over de corporatie. Een compleet overzicht van alle geïnterviewde partijen en personen is te vinden in bijlage 4 van dit rapport.

3.1 De belanghebbenden van Oost Flevoland Woondiensten

Deze paragraaf geeft een overzicht van de externe belanghebbenden waarmee de visitatiecommissie heeft gesproken.

Huurdersorganisatie

De Huurdersbelangenvereniging bestaat 17 jaar en heeft ongeveer 700 leden. De kosten voor een lidmaatschap bedragen 70 cent per maand. De huurdersbelangenvereniging heeft een dagelijks bestuur en een ledenraad (bestaande uit leden van de verschillende bewonerscommissies) en houdt één keer per jaar een Algemene Ledenvergadering.

De vereniging heeft een eigen website en een eigen pagina in het bewonersblad van OFW 'de Vizier'. In 2017 heeft de Huurdersbelangenvereniging de lokale prestatieafspraken mede ondertekend.

Gemeente en provincie

De gemeente Dronten is naast de huurders de belangrijkste belanghebbende van OFW. De visitatiecommissie heeft gesproken met twee wethouders en een beleidsambtenaar. Daarnaast is er een rondetafelgesprek gehouden met gemeenteraadsleden, afkomstig van verschillende politieke partijen (zie bijlage 4). Tot slot heeft de commissie gesproken met twee ambtelijke vertegenwoordigers van de provincie Flevoland. Vanwege de invloed die de provincie heeft op duurzaamheidsbeleid, bouwbeleid en ruimtelijke ontwikkeling is de provincie Flevoland eveneens een relevante belanghebbende voor OFW.

Zorg- en Welzijnspartijen

OFW werkt samen met verschillende partijen op het vlak van wonen, zorg en welzijn. De commissie heeft in twee rondetafelgesprekken gesproken met vertegenwoordigers van een groot aantal zorg- en welzijnspartijen. Hierbij ging het eerste gesprek vooral over de samenwerkingsrelaties in algemene zin (met name bestuurlijk en managementniveau), terwijl het tweede gesprek zich specifiek richtte op de samenwerking op buurt- en wijkniveau (met name uitvoerend niveau). Tot slot heeft de commissie een apart gesprek gevoerd met vertegenwoordigers van de voedselbank en het netwerk 'Burgers in de knel'. De voedselbank huist in een deel van het voormalige magazijn van OFW en werkt met de corporatie samen.

3.2 Beoordeling belanghebbenden

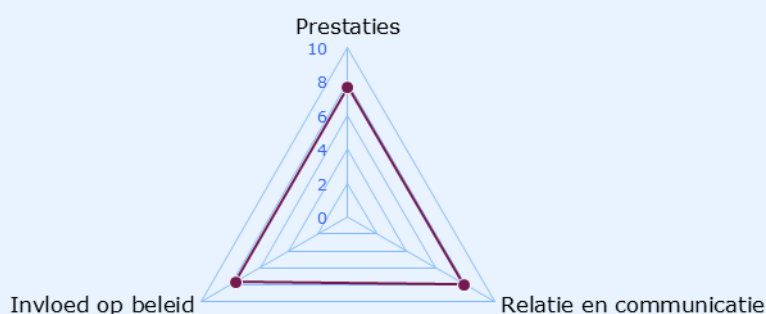
Onderzoeksaanpak

Tijdens de visitatiegesprekken heeft de visitatiecommissie aan de externe belanghebbenden (met uitzondering van de provincie Flevoland, de voedselbank en het netwerk 'Burgers in de knel') gevraagd om hun oordeel (uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 tot 10) te geven op drie terreinen. Dit betreft:

- de maatschappelijke prestaties van de corporatie (uitgesplitst naar vijf prestatievelden);
- de tevredenheid over de relatie met, en de wijze van communicatie van, de corporatie;
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Voor wat betreft de gemeente heeft de commissie met twee verschillende partijen gesproken: het college van B & W (inclusief de ambtelijke ondersteuning) en de gemeenteraad. De cijfers die door deze beide partijen zijn gegeven zijn gemiddeld. Daarnaast heeft de commissie gesproken met twee typen zorg- en welzijnspartijen: op gemeentelijk/bestuurlijk niveau en op wijk/uitvoerend niveau. De cijfers van deze twee partijen zijn eveneens gemiddeld. De provincie Flevoland, de voedselbank en het netwerk 'Burgers in de knel' hebben geen rapportcijfers gegeven omdat ze onvoldoende inzicht hebben in de prestaties die OFW op de verschillende prestatievelden levert. De oordelen van deze partijen zijn wel op kwalitatieve wijze in de teksten van dit hoofdstuk verwerkt.

Presteren volgens Belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden

	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		7.7	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7.8		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7.2		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	8.2		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7.8		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7.6		
Relatie en communicatie		7.9	25%
Invloed op beleid		7.6	25%
Gemiddelde score		7.7	

Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders	Gemeente	Zorg en welzijn	Gemiddelde cijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	9.0	7.2	7.3	7.8
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8.0	6.5	7.1	7.2
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	9.0	8.0	7.7	8.2
4. (Des)investeringen in vastgoed	9.0	7.5	6.9	7.8
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8.0	7.1	7.6	7.6
Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	9.0	6.6	8.2	7.9
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	9.0	6.3	7.7	7.6

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

De belanghebbenden hebben de volgende verbeterpunten voor OFW aangedragen.

Huurdersbelangenvereniging

- Breid de initiatieven die worden ontwikkeld om tuinoverlast te beperken verder uit.
- Ga door op de ingeslagen weg. De huurvertegenwoordigers zijn erg tevreden over OFW.

Gemeente

College van B & W

- Betrek elkaar in een vroeg stadium bij het beleid, ga vroegtijdig het gesprek aan en kijk waar je elkaar kunt vinden.
- Sta open voor het aanpassen van de wensportefeuille aan het gemeentelijk woonbeleid.
- Werk meer met pilots en experimenten voor wat betreft de huisvesting van bijzondere doelgroepen.
- Bouw meer woningen voor jongeren en alleenstaande ouderen.
- Laat de RvC eens per jaar met de wethouders overleggen en maak de RvC transparanter in de besluitvorming, bijvoorbeeld door de vergaderstukken openbaar te maken.

Gemeenteraad

- Stem de planning van belanghebbendenbijeenkomsten af met de gemeentelijke griffie om agendaproblemen voor gemeenteraadsleden te voorkomen.
- De thema's 'arbeidsmigranten', 'studenten' en 'statushouders' zouden interessant zijn voor een toekomstige belanghebbendenbijeenkomst.
- Ga actief aan de slag met de nieuwe gemeentelijke woonvisie.
- Neem de belanghebbenden meer mee in beslissingen en afwegingen.
- Waak voor ingesloten patronen binnen de eigen organisatie. Koersvastheid is goed maar een zekere mate van flexibiliteit is soms ook nodig.
- Stel meer woningen beschikbaar voor crisisinterventie/tijdelijke opvang.
- Heb meer oog voor creativiteit en nieuwe woonvormen.

Provincie

- Wees minder bescheiden en draag je visie duidelijker uit naar buiten. OFW heeft een goed verhaal te vertellen.

Zorg- en welzijnspartijen

Bestuurlijk niveau

- Probeer verzoeken en processen die belanghebbenden betreffen wat sneller binnen de organisatie te verwerken. Beschouw de zorg- en welzijnspartijen in het klantbeheer als samenwerkingspartners en niet als reguliere huurders.
- Laat duidelijker zien hoe de input van de belanghebbenden wordt verwerkt in het corporatiebeleid.
- Wees, in samenwerking met de gemeente, pro-actiever bij de opvang van statushouders.
- Verbeter de relatie met de gemeente zodat voorkomen wordt dat de belanghebbenden lijden onder een slechte relatie tussen OFW en het gemeentebestuur.
- Blijf met de belanghebbenden in gesprek over de grote opgaven die er liggen.
- Laat zien dat de corporatie meer doet dan investeren in duurzaamheid alleen.
- Let bij renovaties meer op de inbraakveiligheid en zorg voor een goede controle op onderaannemers.

Wijkniveau/uitvoerend niveau

- Ga door op de ingeslagen weg. Toon vormbehoud.
- Bouw meer nieuwe sociale huurwoningen.
- Let bij de woningtoewijzing op de samenstelling van wijken. Wees je bewust van lokale samenleving.
- Binnen de gemeente Dronten is er behoefte aan een betere begeleiding van statushouders zodat de integratie van deze groep makkelijker verloopt.
- Let bij de digitalisering van het bedrijfsproces op de wensen en behoeften van mensen die geen toegang hebben tot ICT.
- Veel gemoderniseerde woningen zijn erg gehorig. Doe meer aan geluidsisolatie.
- Durf eens wat anders te bouwen.

3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen.

Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie met en de wijze van communicatie van de corporatie als ook de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Oost Flevoland Woondiensten een 7.7 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Dit is een relatief hoge score die illustreert dat de belanghebbenden over het algemeen erg tevreden zijn over de prestaties en het functioneren van OFW.

a. Maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7.8.

De huurdersbelangenvereniging is zeer positief over de wijze waarop OFW de primaire doelgroep huisvest (9). De wachttijden voor een sociale huurwoning bedragen in de regel minder dan twee jaar en van een echt tekort aan woningen is geen sprake. Het nieuwe woonruimteverdelingsysteem heeft geleid tot een actieve houding onder woningzoekenden. Waar woningzoekenden vroeger een aanbod kregen van de corporatie wordt nu verwacht dat ze zelf actief reageren.

Het college van B & W (6.5) zou graag zien dat OFW meer nadruk legt op nieuwbouw waardoor de beschikbaarheid van woningen wordt vergroot. Zij signaleren een positieve ontwikkeling binnen OFW voor wat betreft de houding ten opzichte van nieuwbouw. De gemeenteraad (7.8) is positief over de prestaties van OFW op het vlak van beschikbaarheid. Aangegeven wordt dat de corporatie zich actief inzet als er woningzoekenden urgent gehuisvest moeten worden.

De zorg- en welzijnspartijen (7.4) op gemeenteniveau zijn ook behoorlijk tevreden over de beschikbaarheid van woningen. Eén van de belanghebbenden uit deze groep constateert dat het renovatiebeleid van de corporatie ervoor zorgt dat ouderen langer in hun eengezinswoning blijven wonen en minder snel doorstromen naar een appartement. De zorg- en welzijnspartijen op wijkniveau (7.2) prijzen de goede rol die OFW speelt bij het voorkomen van ontruiming. OFW licht de lokale zorg- en welzijnspartners in als zaken dreigen te escaleren en als er sprake blijkt te zijn van een bredere problematiek wordt er niet ontruimd maar geprobeerd om de problemen op te lossen. Dit is een geleidelijk ontstane werkwijze die in de praktijk goed werkt.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7.2.

De huurdersbelangenvereniging meent dat OFW de bijzondere doelgroepen op goede wijze huisvest (cijfer 8). Er zijn mooie initiatieven ontplooid op het vlak van begeleid wonen en de corporatie heeft goede contacten met jongereninstellingen.

Het college van B & W (6.0) is bezorgd over de betaalbaarheid van de woningen voor ouderen. Daarnaast vraagt het college zich af of de door OFW uitgevoerde woningrenovaties wel in voldoende mate leiden tot levensloopbestendigheid (rollatortoegankelijkheid, mogelijkheden voor het installeren van trapliften). Ook de gemeenteraad (6.9) vraagt aandacht voor de aanpasbaarheid van woningen. Geconstateerd wordt dat ouderen vaak lang moeten wachten op woningaanpassing en dat de gedane aanpassingen vaak weer ongedaan worden gemaakt bij mutatie. Dit is zonde van het geld.

De zorg- en welzijnspartijen op gemeenteniveau (7.2) geven aan dat de samenwerkingsrelatie met OFW de laatste twee jaar is verbeterd. OFW denkt in toenemende mate met de zorg- en welzijnspartijen mee en heeft oog voor hun behoeften en wensen. De gespannen relatie tussen OFW en de gemeente zorgt soms voor enige ruis op de lijn. Dit geldt vooral voor projecten en opgaven waarbij zowel OFW als ook de gemeente zijn betrokken.

De zorg- en welzijnspartijen op wijkniveau (6.9) wijzen op de lastige integratie van statushouders. Door woonbegeleiding aan te bieden, de Nederlandse wooncultuur uit te leggen en te helpen met bijvoorbeeld internetaansluitingen zou OFW het inburgeringsproces kunnen faciliteren. Eén en ander zou in samenspraak met de gemeente Dronten plaats dienen te vinden.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8.2.

De huurdersvertegenwoordigers (9) zijn zeer enthousiast over de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer. De uitgevoerde renovaties hebben geresulteerd in woningen van zeer hoge kwaliteit die weer 30 tot 40 jaar meekunnen. Ook over het duurzaamheidsbeleid van OFW zijn de huurdersvertegenwoordigers erg te spreken. Twee bestuursleden van de Huurdersbelangenvereniging zijn zelf actief als energieambassadeur.

Het college van B & W (8.0) deelt deze positieve mening. Het enige aandachtspunt betreft de inbraakveiligheid van de gerenoveerde woningen (Politiekeurmerk Veilig Wonen). De gemeenteraad (8.0) constateert dat OFW in Nederland een voortrekkersrol heeft op het gebied van duurzame woningkwaliteit.

De zorg- en welzijnspartijen op gemeenteniveau (7.7) zijn eveneens positief over de woningkwaliteit. Niettemin wordt door één van deze belanghebbenden geconstateerd dat OFW nog onvoldoende zicht heeft op de kwaliteitseisen die bijzondere doelgroepen aan hun woning stellen.

De zorg- en welzijnspartijen op wijkniveau (7.6) prijzen het woningonderhoud door OFW.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7.8.

De huurdersvertegenwoordigers (9.0) menen dat OFW een goed doordacht investerings- en desinvesteringsbeleid voert. Alles is volgens hen in balans en de verkoop van woningen gaat niet ten koste van de beschikbaarheid.

Het college van B & W (7.0) vindt dat OFW in de visitatieperiode te weinig heeft geïnvesteerd in nieuwbouw. Tegelijkertijd constateert het college dat het investeringsbeleid van de corporatie zich in positieve zin ontwikkelt. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het recente initiatief van OFW om studentenwoningen te gaan ontwikkelen.

De gemeenteraad (7.9) heeft veel waardering voor de renovatieprojecten van OFW maar had ook graag wat meer nieuwe sociale woningbouw gezien.

De zorg- en welzijnspartijen op gemeentelijk niveau (7.5) hebben veel waardering voor het multifunctionele educatief centrum dat OFW in Biddinghuizen heeft opgeleverd.

De zorg- en welzijnspartners op wijkniveau (6.3) zijn met de gemeente van mening dat OFW in de visitatieperiode te weinig nieuwbouw heeft gerealiseerd.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7.6.

De huurdersvertegenwoordigers (8.0) constateren dat OFW zich actief inspant om de veiligheid in de buurten en wijken te vergroten. Ze stellen vast dat de bevolkingssamenstelling van Dronten en de mentaliteit van de bewoners in de loop van de tijd veranderd zijn. Hierdoor wordt het voor OFW steeds moeilijker om leefbaarheidsbeleid te ontwikkelen dat ook daadwerkelijk alle bewoners bereikt. Sommige bewoners onttrekken zich aan het zicht van de corporatie en zijn moeilijk benaderbaar. Het college van B & W (6.5) meent dat het leefbaarheidsbeleid van OFW een stijgende lijn laat zien. In het verleden had de gespannen relatie tussen de gemeente en OFW (o.a. onenigheid over de kostenverdeling bij buurtbemiddeling) een negatief effect op de samenwerking. Inmiddels weet men elkaar echter in toenemende mate te vinden. Wanneer deze trend zich doorzet zou OFW, volgens de vertegenwoordigers, in de toekomst kunnen doorgroeien naar een rapportcijfer van 7.5 of 8 voor dit prestatieveld. Volgens het college van B & W speelt OFW in de wijken een belangrijke rol op het vlak van preventie en vroegtijdige probleemsigalering.

De gemeenteraad (7.7) refereert eveneens aan gesteggel tussen het gemeentebestuur en OFW over het leefbaarheidsbeleid. Over het leefbaarheidsbeleid van OFW 'an sich' zijn de gemeenteraadsleden positief. De corporatie is betrokken bij de buurten en spant zich in om overlast, bijvoorbeeld van studenten, zoveel mogelijk te beperken. Eén van de gemeenteraadsleden omschrijft het leefbaarheidsbeleid van OFW als bovengemiddeld goed.

De zorg- en welzijnspartijen op gemeenteniveau (8.0) waarderen het leefbaarheidsbeleid van OFW, voor zover zij dit kunnen overzien, als goed. Er is waardering voor de rol die OFW speelt binnen de voedselbank en het netwerk 'Burgers in de knel'.

De zorg- en welzijnspartijen op wijkniveau (7.1) beoordelen het leefbaarheidsbeleid van OFW als ruim voldoende. Eén van deze belanghebbenden geeft aan dat de huishoudens met problemen zich in toenemende mate lijken te concentreren in de gebieden waar woningzoekenden het snelst een woning krijgen toegewezen (bijvoorbeeld bepaalde delen van de kern Biddinghuizen). OFW is zich hier wel van bewust maar lijkt te weinig middelen en mogelijkheden te hebben om de problemen ook echt op te lossen, aldus deze belanghebbende.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7.9.

De huurdersvertegenwoordigers (9.0) zijn zeer tevreden over hun relatie met OFW en de wijze waarop de corporatie met hen communiceert. Ze krijgen alle informatie die ze nodig hebben en beschikken over de directe telefoonnummers van de voor hen relevante OFW-medewerkers. Ze hebben de indruk dat de communicatie tussen corporatie en huurdersvertegenwoordigers bij OFW veel beter geregeld is dan bij veel andere corporaties.

Het college van B & W (7.0) stelt dat de communicatie van OFW de afgelopen paar jaar duidelijk verbeterd is. Met name op uitvoeringsniveau ('de werkvloer') zijn de contacten gewoon goed. Op bestuurlijk niveau verliep de communicatie in het verleden nogal stroef maar wordt de relatie geleidelijk aan beter.

De gemeenteraad (6.2) beoordeelt de communicatie van OFW als net voldoende.

De gemeenteraadsleden stellen dat OFW en het gemeentebestuur een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben bij het verder verbeteren van de relatie tussen beide partijen.

De zorg- en welzijnspartijen op gemeenteniveau (7.9) beoordelen hun relatie met OFW als goed. De corporatie is goed in relatiebeheer en zoekt ook op eigen initiatief contact met haar belanghebbenden. De zorg- en welzijnspartijen op wijkniveau (8.4) onderschrijven dit positieve oordeel.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7.6.

De huurdersvertegenwoordigers (9.0) geven aan dat voor huurders relevant beleid altijd eerst aan hen wordt voorgelegd voordat het wordt ingevoerd. De adviezen en opmerkingen van de huurdersbelangenvereniging worden door OFW serieus genomen waardoor de huurdersvertegenwoordigers de indruk hebben dat ze echt invloed kunnen uitoefenen op het corporatiebeleid. De Huurdersbelangenvereniging kan zich volledig vinden in de nadruk die OFW legt op woningrenovatie en duurzaamheid. Dit beleid is gunstig voor de bestaande huurders die een betere woning met lagere energielasten krijgen zonder dat de huurprijs wordt verhoogd.

Het college van B & W (6.5) is van mening dat de verhoudingen tussen OFW en het gemeentebestuur aan het ontdoeien zijn. Er is sprake van een groeitraject qua transparantie en samenwerking. In de verbetering van de relatie zit duidelijk een wederkerigheid. Het gemeentebestuur en het bestuur van OFW hebben meer oog gekregen voor elkaars belangen. Het college van B & W constateert dat het MT van OFW recent is versterkt.

De gemeenteraad (6.0) stelt dat OFW in het verleden altijd een duidelijk doel voor ogen heeft gehad waar men zich niet makkelijk van laat afbrengen. Verschillende vertegenwoordigers van de gemeenteraad hopen dat de corporatie zich in de toekomst meer open zal stellen voor de wensen en behoeften van de gemeente.

De zorg- en welzijnspartijen op gemeentelijk niveau (7.0) geven aan dat OFW middels zogenaamde stakeholdersbijeenkomsten haar best doet om belanghebbenden bij het beleid te betrekken. Vervolgens is het echter niet altijd duidelijk wat er gebeurt met de opgehaalde input. Om dit te verbeteren wordt gepleit voor kleinschaligere, meer thematisch ingestoken belanghebbendenbijeenkomsten.

De zorg- en welzijnspartijen op wijkniveau (8.3) zijn positief over de invloed die ze op het beleid van OFW hebben. Ze geven aan dat hun inbreng op uitvoeringsniveau door de corporatie uitermate serieus wordt genomen.

Gesprekken met de provincie Flevoland en de voedselbank en Netwerk 'Burgers in de knel'

De visitatiecommissie heeft ook gesproken met vertegenwoordigers van de provincie Flevoland en de voedselbank. Deze partijen hebben geen cijfermatig oordeel gegeven over de maatschappelijke prestaties van OFW. Hieronder zijn de belangrijkste bevindingen uit de gevoerde gesprekken samengevat.

Provincie Flevoland

- De provincie Flevoland onderschrijft de duurzaamheidsambities van OFW volledig en heeft net als OFW de ambitie om trendsetter te zijn op duurzaamheidsgebied.
- Op het gebied van duurzaamheid loopt OFW echt voorop in Nederland: 'OFW is de straat al uit en de andere corporaties staan nog maar aan het begin'. OFW is één van de weinige Nederlandse corporaties die de doelstellingen uit het Energieakkoord zal gaan overtreffen.
- Het duurzaamheidsbeleid van OFW is een goed voorbeeld van zogenaamd 'no regret' beleid. Dit beleid heeft bovendien een groot draagvlak onder de huurders.

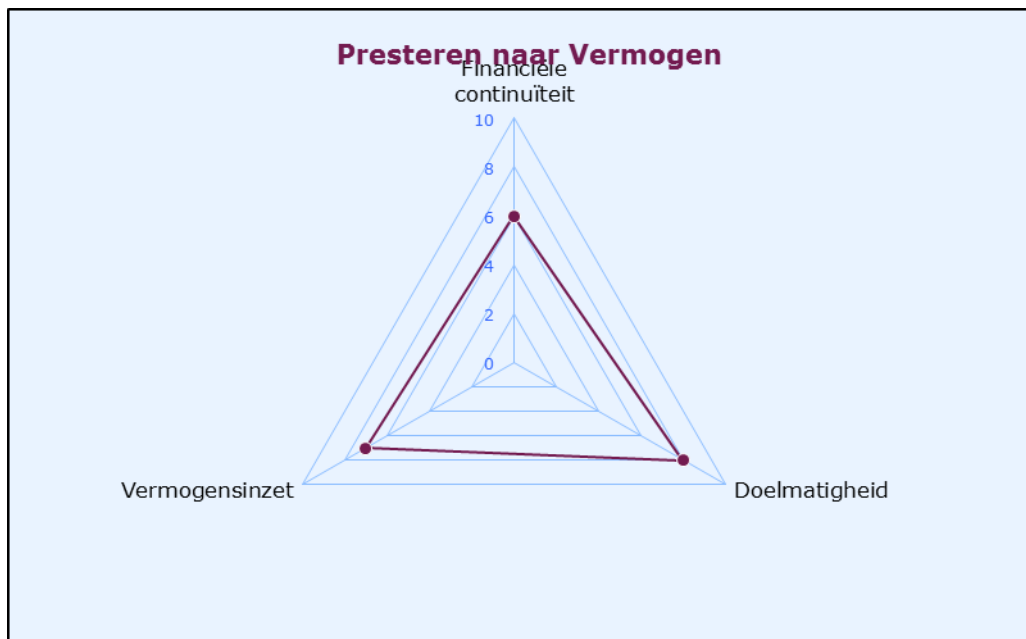
Voedselbank en Netwerk 'Burgers in de knel'

- OFW huisvest de voedsel- en speelgoedbank in een deel van het voormalige magazijn en ondersteunt deze organisaties middels haar knowhow en relatienetwerk.
- OFW is goed aangesloten op zowel de professionele als ook de vrijwilligersnetwerken in de gemeente Dronten. De corporatie heeft een spilfunctie in de lokale gemeenschap.
- OFW is een sociale corporatie die veel meer doet dan alleen vastgoed verhuren. Het sociale karakter van de corporatie blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat veel OFW-medewerkers de open dag van de voedselbank hebben bezocht.

4 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Oost Flevoland Woondiensten, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Financiële continuïteit	6.0	30%
Doelmatigheid	8.0	30%
Vermogensinzet	7.0	40%
Gemiddelde score	7.0	

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Oost Flevoland Woondiensten voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen zoals zijn geformuleerd door de Autoriteit Wonen en het WSW.

Eisen van de toezichthouders

In de toezichtsbrief uit 2013 van het CFV werd geconstateerd dat de liquiditeitspositie van OFW onder druk stond als gevolg van een relatief hoge schuld per woning (dekkingsratio). Dit heeft geleid tot een verbeterplan waarin werd ingezet op het temporiseren van investeringen. De introductie van de Verhuurdersheffing zorgt eind 2013 voor een verdere druk op financiën. Om op de gewijzigde financiële omstandigheden in te kunnen spelen waren nieuwe maatregelen nodig. OFW heeft toen gekozen voor het verder terugbrengen van investeringen en het toepassen van een inkomensafhankelijke huurverhoging. Het gevolg hiervan was een personeelsreductie van 3 fte. Ook is de flexibele schil rond de organisatie snel afgebouwd.

In de toezichtsbrief van 2014 stelt het CFV dat de door OFW genomen maatregelen voldoende realistisch zijn en wordt de zogenaamde interventie beëindigd. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat de schuldpositie van OFW gemonitord zal blijven worden. Ook in 2015 wordt de schuldpositie in de toezichtsbrief van de Autoriteit woningcorporaties (Aw, de nieuwe financiële toezichthouder) nog als een aandachtspunt benoemd. In 2016 is dit echter niet meer het geval. De relatief hoge dekkingsratio en het verbeterplan komen ook aan de orde in de correspondentie tussen OFW en het WSW. Voor de rest bevat deze correspondentie geen, voor de financiële continuïteit relevante, bijzonderheden.

Oordeel

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6. Hoewel de financiële positie van OFW in de visitatieperiode onder druk heeft gestaan, heeft de corporatie hier door middel van een verbeterplan adequaat op gereageerd. OFW heeft de afgelopen jaren gestuurd op het verbeteren van haar kasstromen en het terugbrengen van de schuldenpositie. Daarnaast zijn maatregelen genomen om de effecten van de verhuurdersheffing te compenseren. Dit is gebeurd door de huren te verhogen, kosten te beperken, investeringen in nieuwbouw te schrappen en de modernisering te temporiseren. Door de moderniseringsingrepen in de afgelopen jaren zijn de kosten van dagelijks onderhoud veel lager dan het branchegemiddelde. De leningenportefeuille laat dan ook een sterkere afname zien dan in het verbeterplan was voorzien.

Doelmatigheid

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Oost Flevoland Woondiensten voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie heeft een sobere en doelmatige bedrijfsvoering in vergelijking met vergelijkbare corporaties.

Ten opzichte van het ijkpunt signaleert de commissie de volgende pluspunten:

- Op de verschillende onderdelen van de bedrijfslasten scoort OFW duidelijk beter dan de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde.
- In het beleidsplan en het organisatieontwikkelingsplan van OFW wordt expliciet ingegaan op het thema efficiëntie. Door te werken met zelfsturende teams, een klant contact center en ketenintegratie richt OFW de bedrijfsprocessen zo efficiënt mogelijk in.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe in 2015	757	867	853
Aantal vhe per fte in 2015	102	110	106
Personeelslasten (geharmoniseerd) in 2015	278	364	357

Bron: Corporatie in Perspectief, verslagjaar 2015

Vermogensinzet

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of, en op basis waarvan, de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden optimaal benut voor het realiseren van deze prestaties. Oost Flevoland Woondiensten voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie kan de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren. Voor wat betreft de inzet van haar vermogen zeilt OFW scherp aan de wind. De corporatie zet de haar beschikbare middelen zo maximaal mogelijk in voor investeringen in de volkshuisvesting.

Ten opzichte van het ijkpunt constateert de commissie de volgende pluspunten:

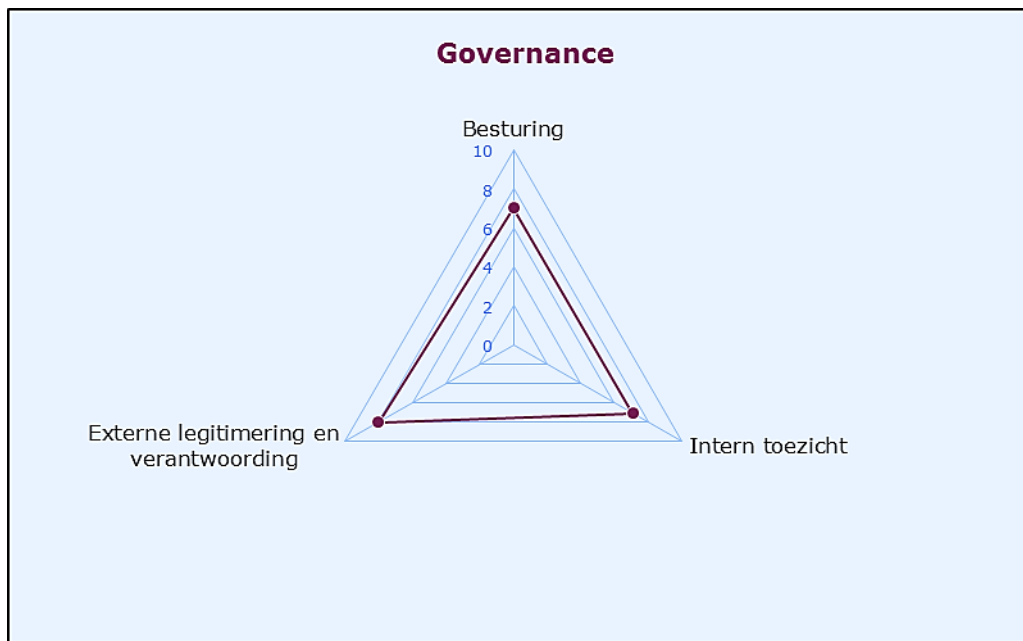
- Tijdens de belanghebbendenbijeenkomsten worden de investeringskeuzen van OFW bediscussieerd met de belanghebbenden van de corporatie.
- OFW beschikt over een goed ontwikkeld investeringsstatuut en een financieel afwegingskader voor investeringen.
- In de meerjarenbegroting wordt gewerkt met meerdere investeringsscenario's.
- In de investeringsbesluiten wordt, uitgaande van de 3 P-methodiek, aandacht besteed aan zowel het financieel, maatschappelijk als ook ecologisch rendement van investeringen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

5 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van de besturing, het intern toezicht en de externe legitimatie en verantwoording.

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			7,0
- Plan		8,0	
Visie	8		
Vertaling doelen	8		
- Check		6,0	
- Act		7,0	
Intern toezicht			7,1
- Functioneren RvC		7,3	
Samenstelling van de RvC	7		
Rolopvatting als toezichhouder, werkgever en klankbord	7		
Zelfreflectie	8		
- Toetsingskader		7,0	
- Toepassing Governancecode		7,0	
Externe legitimatie en verantwoording			8,0
- Externe legitimatie		8,0	
- Openbare verantwoording		8,0	
Gemiddelde score			7,4

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiebesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Plan

Het onderdeel 'Plan' valt uiteen in twee subthema's: visie en vertaling doelen.

Visie

Oost Flevoland Woondiensten voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie heeft een actuele visie vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren.

Ten opzichte van het ijkpunt signaleert de commissie volgende pluspunten:

- de consistente wijze waarop duurzaamheidsprincipes (3 P's) zijn verankerd in het beleid van OFW;
- de voortgang die OFW tijdens de visitatieperiode heeft gemaakt op het vlak van scenarioanalyses. In het document 'Scenario's meerjarenbegroting 2017 t/m 2026' worden vier alternatieve volkshuisvestelijke scenario's op consistente wijze financieel doorgerekend. Dit helpt om de visie van OFW in een breder perspectief te plaatsen en nader te onderbouwen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Vertaling doelen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8. De corporatie heeft haar visie vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn.

Ten opzichte van het ijkpunt signaleert de commissie de volgende pluspunten:

- de compleetheid en SMART-heid van de doelen uit het beleidsplan;
- de consistente wijze waarop de doelen uit het beleidsplan worden vertaald naar actiepunten in de jaarbegroting. In de jaarverslagen wordt vervolgens gerapporteerd over de voortgang op elk van deze actiepunten.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Check

Oost Flevoland Woondiensten voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van bedrijfsvoering) vorderen. De kwartaalrapportages voor de RvC zijn het belangrijkste monitoringsinstrument voor OFW. De commissie meent dat deze rapportages van voldoende kwaliteit zijn. Er wordt ruimschoots aandacht besteed aan risicomanagement, waarbij zowel interne risico's (kwaliteit bezit, financiële huishouding) als ook externe risico's (overheidsbeleid, lokale politiek-bestuurlijke omgeving) in de analyse worden betrokken.

Daarnaast worden er kerncijfers op volkshuisvestelijk, organisatorisch en financieel gebied gepresenteerd. Deze kerncijfers zijn echter soms lastig te interpreteren omdat een normstelling ontbreekt. Een zogenaamd dashboard met daarin opgenomen een signaleringssysteem (gebaseerd op een normstelling) zou volgens de commissie een welkome aanvulling op de kwartaalrapportages zijn.

Een ander aandachtspunt betreft de frequentie van de kwartaalrapportages. In 2016 zijn de eerste en tweede kwartaalrapportage samengevoegd vanwege capaciteitsproblemen binnen de werkorganisatie van OFW. De commissie beschouwt dit als onwenselijk omdat het vroegtijdige probleemsignalering door de RvC zou kunnen verhinderen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Act

Oost Flevoland Woondiensten voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie stuurt bij, indien zij afwijkingen constateert, of past de doelen aan wanneer bijsturing niet meer mogelijk is. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie de volgende pluspunten:

- de adequate wijze waarop OFW heeft gereageerd op de lastige financiële situatie begin 2013 (vaststellen verbeterplan en wijzigen investeringsbeleid);
- het feit dat OFW daadwerkelijk functioneert als een lerende organisatie. Dit principe is verankerd in het organisatieontwikkelingsplan en blijkt in de praktijk ook echt opgeld te doen. Een goed voorbeeld hiervan betreft de communicatie met bewoners bij renovatieprojecten. Nadat de bewoners aangaven dat deze communicatie teveel via onderaannemers verliep, en te weinig via OFW zelf, is OFW zelf weer directer met de bewoners gaan communiceren.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Intern toezicht

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten: het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 7,1.

Functioneren RvC

Bij het functioneren van de RvC beoordeelt de commissie drie onderdelen: de samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie.

Samenstelling van de RvC

OFW voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De RvC beschikt over een profielschets, werft nieuwe leden openbaar en buiten de eigen kring en besteedt aandacht aan de deskundigheidsbevordering van haar leden (deze hebben voldoende PE-punten behaald).

Ten opzichte van het ijkpunt signaleert de commissie het volgende pluspunt:

- De uitgebreidheid van de profielschets voor de RvC, gekoppeld aan het feit dat ze periodiek wordt herijkt. De profielschets voor de RvC is in 2016 geactualiseerd en bevat onder meer de bepaling dat minimaal twee RvC-leden in de gemeente Dronten woonachtig moeten zijn en daar hun netwerk dienen te hebben. Op die manier is de lokale verankering van de RvC gewaarborgd.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

Oost Flevoland Woondiensten voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De RvC is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, klankbord en werkgever van de bestuurder, houdt de rollen scherp in de gaten en heeft de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid.

De relatie tussen de RvC en bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar aan te kunnen spreken.

Ten opzichte van het ijkpunt signaleert de commissie de volgende pluspunten:

- Uit de visitatiegesprekken en de notulen van de RvC-vergaderingen heeft de commissie opgemaakt dat de RvC op de juiste wijze invulling geeft aan haar toezichts- en adviesrol. Voorafgaand aan besluiten vindt er binnen de RvC vaak een constructief-kritische discussie plaats.
- De commissie is van mening dat de werkgeversrol bij OFW bovengemiddeld goed ontwikkeld is. Ieder jaar maken de RvC en de directeur-bestuurder van OFW prestatieafspraken. De voortgang op deze afspraken wordt gemonitord in de kwartaalrapportages.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Zelfreflectie

Oost Flevoland Woondiensten voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De RvC evalueert één maal per jaar haar eigen functioneren, het ene jaar intern, het andere jaar onder externe begeleiding.

Ten opzichte van het ijkpunt signaleert de commissie de volgende pluspunten:

- De interne evaluatie wordt door de voorzitter in mondelinge bilaterale gesprekken voorbereid en de aandachtspunten worden vervolgens in de vergadering besproken. De conclusies worden verwerkt in een 'werkplan' voor de RvC dat door de voorzitter wordt bewaakt.
- Uit de extern begeleide evaluatie kwam naar voren dat de RvC zeer kritisch is op het eigen functioneren en de neiging heeft bijzondere prestaties als 'gewoon ons werk' af te doen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Toetsingskader

Oost Flevoland Woondiensten voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De RvC hanteert een actueel toetsingskader en kan daar inzicht in geven. Het toetsingskader van OFW is adequaat uitgewerkt en bevat zowel volkshuisvestelijke, juridische als ook financiële kaders. Ten opzichte van het ijkpunt signaleert de commissie de volgende pluspunten:

- de consistente wijze waarop duurzaamheidsprincipes zijn verankerd in het toetsingskader;
- de grote aandacht die OFW besteedt aan het thema risicomanagement. Zo heeft de corporatie vooruitlopend op de nieuwe Woningwet een risicoanalyse gemaakt van haar maatschappelijk en commercieel vastgoed (2014) en is in 2015 een notitie Risicoanalyse opgesteld.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Toepassing Governancecode

Oost Flevoland Woondiensten voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie is zich bewust van de noodzaak van 'good governance'. Ter voorbereiding op de visitatie heeft de RvC van OFW een checklist ingevuld waarin wordt weergegeven in hoeverre er voldaan wordt aan de Governancecode 2015. Op basis van deze checklist heeft de commissie geconcludeerd dat OFW voldoet aan de essentiële principes van de Governancecode. De schaarse onderdelen van de Governancecode waaraan OFW nog niet of nog niet volledig voldoet zijn geïdentificeerd als actiepunt. In de nabije toekomst, bijvoorbeeld bij het opstellen van het nieuwe ondernemingsplan, zal er gevolg worden gegeven aan deze actiepunten.

Om te voldoen aan de eisen van de nieuwe Woningwet heeft OFW sinds begin dit jaar een onafhankelijke controller in dienst. De taken en verantwoordelijkheden van deze controller moeten nog verder worden uitgewerkt. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- De uitgebreide informatie over governance die er op de website van OFW te vinden is. Praktisch alle voor de governance relevante documenten zijn op deze website beschikbaar en als zodanig openbaar toegankelijk. Dit leidt tot een grote mate van transparantie en geeft aan dat OFW op actieve wijze omgaat met de Governancecode.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij de beleidsvorming en in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Externe legitimatie

Oost Flevoland Woondiensten voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet.

Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie de volgende pluspunten:

- De actieve manier waarop OFW probeert de belanghebbenden bij haar beleid te betrekken, bijvoorbeeld door jaarlijks een stakeholdersbijeenkomst te organiseren. Tijdens de visitatiegesprekken heeft de commissie ondervonden dat de belanghebbenden zich ook echt betrokken voelen bij OFW. Dit blijkt ook wel uit het feit dat er nauwelijks afmeldingen waren voor de visitatiegesprekken (zie ook bijlage 4).
- De voorbeeldige relatie die OFW heeft met haar huurdersbelangenvereniging. De bestuursleden van deze vereniging voelen zich door OFW ondersteund en worden in de gelegenheid gesteld echt invloed uit te oefenen op het corporatiebeleid.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Openbare verantwoording

Oost Flevoland Woondiensten voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

Ten opzichte van het ijkpunt signaleert de commissie de volgende pluspunten:

- de transparantie van het jaarverslag. Doordat in het jaarverslag rechtstreeks wordt gerefereerd aan de doelen uit het beleidsplan en de jaarbegroting, wordt de voortgang op deze doelen voor de lezers van het jaarverslag inzichtelijk gemaakt. Mochten bepaalde doelen niet zijn gerealiseerd dan wordt dit eveneens in het jaarverslag toegelicht.
- de uitgebreide wijze waarop OFW haar maatschappelijke prestaties, uitgesplitst naar verschillende prestatievelden, verantwoordt op haar website.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Deel 3 Bijlagen bij het rapport

Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen



Catharijnesingel 56
3511 GE UTRECHT
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT
Tel. (030) 230 31 50
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Oost Flevoland Woondiensten

Jaar visitatie : 2017

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Oost Flevoland Woondiensten hebben.

Naam : mevrouw drs. W.M.R. de Water

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 22 november 2016

Handtekening

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke, positioned above a dotted line.

Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Catharijnesingel 56
3511 GE UTRECHT
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT
Tel. (030) 230 31 50
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van **Oost Flevoland Woondiensten** te **Dronen** verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in **2017** in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaren ondergetekenden de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekenden verplichten zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Voorzitter visitatiecommissie, de heer prof. dr. P. Hooimeijer

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Hooimeijer', written over a horizontal dotted line.

10 januari 2017

Algemeen commissielid visitatiecommissie, mevrouw T. Booi

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'T. Booi', written over a horizontal dotted line.

3 januari 2017

Secretaris visitatiecommissie, de heer J.S.C.M. Hoekstra

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Hoekstra', written over a horizontal dotted line.

1 december 2016

Bijlage 2 Curricula vitae

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.

Voorzitter

Prof. dr. P. Hooimeijer (Pieter)



Korte kennismaking

Vanuit mijn functie als hoogleraar Sociale Geografie en Demografie kijk ik met enige afstand naar het functioneren van corporaties op regionale woningmarkten. Hoewel ik niet dagelijks betrokken ben bij het werk van de corporaties, ben ik goed op de hoogte van de ontwikkelingen in de sector. Ik heb diverse onderzoeken gedaan en publicaties geschreven over ontwikkelingen op de woningmarkt en over wonen en zorg. Naast mijn werk als hoogleraar en wetenschappelijk directeur van de landelijke onderzoeksschool voor Stedelijk en Regionaal onderzoek, ben ik lid van de Raad voor de Leefomgeving en Infrastructuur, de opvolger van de VROM-raad. Ook ben ik voorheen zeven jaar bestuurslid geweest van de Nederlandse Woonbond. Vanaf 2006 ben ik visitator bij Raeflex. Per jaar doe ik een à twee visitatietrajecten. Ik heb verder een bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de eerste visitatiemethodiek.

Visitaties

Met mijn kennis over regionale woningmarkten, kijk ik allereerst naar de prestatievelden Presteren naar Opgaven en Ambities. Daarnaast kijk ik naar de onderlinge samenhang van de verschillende prestatieonderdelen. Zit er consistentie in bijvoorbeeld de wijze waarop de corporatie omgaat met het vermogen en de opgave in de regio? Visitatie is dan ook meer dan het afvinken van een aantal checkpunten uit de methodiek. Als visitator wil ik de corporatie leren kennen en begrijpen hoe de strategie is opgebouwd en waar deze op is gebaseerd. Visitaties horen het evenwicht te vormen tussen het afleggen van verantwoording en het aangeven van verbeterpunten.

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van ontwikkelingen op de woningmarkt, zowel regionaal als landelijk
- Uitgebreide kennis van wonen en zorg
- Brede kijk op de volkshuisvesting vanuit verschillende perspectieven
- Betrokken geweest bij ontwikkeling visitatiestelsel

Kort cv

- Geboren in 1955
- Opleiding: Lerarenopleiding Aardrijkskunde en Engels, daarna universitaire studie Sociale Geografie (cum laude afgestudeerd)
- 1988 Gepromoveerd, onderwerp proefschrift 'Vergrijzing, individualisering en de woningmarkt'
- 1983-heden Diverse functies in het hoger onderwijs, thans hoogleraar Sociale Geografie en Demografie en wetenschappelijk directeur van Netherlands Graduate School of Urban and Regional Research

Nevenfuncties

- 1999-2006 Bestuurslidmaatschap van de Woonbond
- 2006-2011 Voorzitter van de Sociaal Wetenschappelijke Raad van de Koninklijke Nederlandse Academie van Wetenschappen (SWR/KNAW)
- 2006-2011 Voorzitter van de Wetenschapscommissie van DANS (Data Archiving and Network Services)
- 2006-2014 Lid raad van toezicht van het WoonInvesteringsFonds

- 2006-heden Voorzitter Programmaraad van het Onderzoeksinstituut OTB-TU Delft
- 2007-2017 Voorzitter Gebiedsbestuur Maatschappij en Gedragwetenschappen van de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (MaGW/NWO) (eerst lid, sinds 2012 voorzitter)
- 2010-2016 Voorzitter Wetenschappelijke Commissie Wijkaanpak Ministerie van BZK
- 2012-heden Wetenschappelijk Directeur van het Onderzoeksprogramma "Verbinden van Duurzame Steden" (VERDUS)
- 2012-heden Lid Raad voor de Leefomgeving en Infrastructuur (Rli)
- 2015-heden Voorzitter van de Wetenschapscommissie van het Nederlands Interdisciplinair Demografisch Instituut (NIDI/KNAW)
- 2016-heden Voorzitter van de Wetenschappelijke Adviesraad "Urban Europe"

Reeds gevisiteerd

2017	Vestia, Rotterdam	2011	Kleine Meierij, Rosmalen
2017	Oost Flevoland Woondiensten, Dronten	2010	Woonstichting Etten-Leur, Etten-Leur
2016	Woningstichting Den Helder, Den Helder	2010	IntermarisHoeksteen, Hoorn
2015	Woningstichting Kleine Meierij, Rosmalen	2009	Woonwaard, Alkmaar
2015	Domesta, Emmen	2009	Wooncompagnie, Hoorn
2015	Woonpunt, Maastricht	2009	Hestia Groep, Landgraaf
2013	BrabantWonen, Oss	2007	Wonen Weert, Weert
2012	Woningstichting Rochdale, Amsterdam	2007	Wetland Wonen, Vollenhove
2011	Woonzorg Nederland, Amstelveen	2006	Woningstichting Etten-Leur, Etten-Leur

Meer informatie: <https://www.uu.nl/staff/PHooimeijer/0>

Algemeen commissielid

T. Booi (Tineke)



Korte kennismaking

In mijn werkzame leven heb ik veel voor en met corporaties gewerkt. Als zelfstandig adviseur houd ik me bezig met beleidsmatige vraagstukken, zoals woonmarketing, het opstellen van woonvisies, het ontwikkelen van prestatieafspraken en het vormen van samenwerkingsverbanden tussen corporaties en andere partijen. Ook ben ik actief op het gebied van governancevraagstukken en ontwikkeling van 'moresprudentie'. Daarnaast vervul ik diverse toezichthoudende functies bij corporaties, het merendeel op voordracht van huurdersorganisaties. De affiniteit met huurdersbelangengroepen stamt uit het begin van mijn loopbaan. Ik ben na mijn studie begonnen als consulent bij het LOBH, een van de voorlopers van de Woonbond. Vervolgens ben ik overgestapt naar het NCIV (het huidige Aedes). Daarna heb ik gewerkt als directeur bij de stichting Werkgroep '2Duizend en deze omgevormd tot de B.V. Laagland'Advies. Door mijn werk heb ik een brede kennis van de volkshuisvesting en het werk van corporaties in verschillende omstandigheden. Mijn huidige functie is zelfstandig adviseur binnen het netwerk ORKA-advies, werkzaam op het gebied van stedelijke ontwikkeling en wonen.

Visitaties

Bij visitaties kijk ik met een generalistische blik naar de prestaties van corporaties. Ik kijk naar het integrale functioneren en ga op zoek naar het verhaal achter de documentatie en cijfers. Ik vind het belangrijk om door te vragen bij de gesprekspartners om een goed inzicht te krijgen in de gevisiteerde corporatie en de wijze waarop de belanghebbenden de prestaties waarderen. Daar ligt voor mij de basis van de beoordeling en de uiteindelijke rapportage. Een goede visitatie biedt een corporatie kansen, leerpunten waarmee zij verder stappen kan zetten in haar ontwikkeling. Ook hebben belanghebbenden uiteindelijk een rapport in handen, waarmee zij verder in gesprek kunnen gaan met hun corporatie. Zo kan de verantwoording van corporaties meer inhoud krijgen.

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de corporatiesector
- Uitgebreide kennis en ervaring op het gebied van governance

Kort CV

- Geboren in 1955
- Opleiding: Sociale academie (Arbeidsverhoudingen)
- 1979-1981 Consulent bij LOBH (nu Woonbond)
- 1981-1989 Adviseur bij NCIV (huidige Aedes)
- 1989-2001 Coördinator Wonen, na 1991 directeur, bij Werkgroep '2Duizend (het latere Laagland'Advies, overgegaan in Atrivé)
- 2001-heden Bestuursadviseur bij ORKA-advies

Huidige Nevenfuncties

- 1999-2007 Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Dudok en Dudok Wonen te Hilversum
- 2006-heden Bestuurslid stichting Standplaats Driebergen
- 2009-2010 Lid raad van commissarissen bij Poort6 te Gorinchem
- 2010-heden Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Viveste te Houten
- 2011-heden Bestuurslid 100% Heuvelrug
- 2012-heden Vicevoorzitter raad van commissarissen bij WSG te Geertruidenberg
- 2016-heden (initiatiefnemer) en bestuurslid lokaal goede doelenfonds
- 2015-heden organisator De Weide Blik

Reeds gevisiteerd

2002	Huis & Erf, Schijndel	2014	Pré Wonen, Velsbroek
2005	Stichting Tablis Wonen, Sliedrecht	2015	Standvast Wonen, Nijmegen
2005	Stichting Wooncom, Emmen	2015	Centrada, Lelystad
2007	Hengelose Bouwstichting Ons Belang (Midterm Review), Hengelo	2015	Beter Wonen Vechtdal, Hardenberg
2010	De Vooruitgang, Volendam	2015	Trivire, Dordrecht
2011	Zaandamse Volkshuisvesting, Zaandam	2015	Woonbedrijf SWS.Hhvl, Eindhoven
2011	Welbions, Hengelo	2016	Wetland Wonen Groep, Vollenhoven
2013	Bernardus Wonen, Oudenbosch	2016	Woonstichting 'thuis, Eindhoven
2014	Woonstichting Vooruitgang, Sassenheim	2016	Wassenaarsche Bouwstichting, Wassenaar
2014	Woonstichting SSW, De Bilt	2017	Oost Flevoland Woondiensten, Dronten
		2017	Woonwaard Noord-Kennemerland, Alkmaar

Meer informatie: <http://www.linkedin.com/pub/tineke-booi/3/104/742>

Secretaris

Dr. J.S.C.M. Hoekstra (Joris)



Korte kennismaking

Al geruime tijd ben ik werkzaam als onderzoeker bij OTB, TU Delft. Mijn werk bevindt zich op het snijvlak van wetenschappelijk onderzoek en advies op het gebied van wonen. Ik doe veel internationaal vergelijkend onderzoek onder meer naar de organisatie van de sociale huisvesting in verschillende landen. Daaruit blijkt dat wij in Nederland over een bijzondere corporatiesector beschikken, uniek in omvang en taakopvatting. Verder heb ik een aantal jaren geleden als senior beleidsadviseur van de VROM-raad meegewerkt aan adviezen over het Nederlandse woonbeleid. Mijn loopbaan ben ik begonnen bij een adviesbureau, waar ik veel woningmarktonderzoek heb verricht.

Voordat ik bij Raeflex kwam, heb ik als secretaris bij KWH diverse visitaties gedaan. Visitaties bieden mij de mogelijkheid om verbinding te leggen met de praktijk van het werken van corporaties.

Visitaties

Als secretaris houd ik mij bezig met de gehele breedte van de prestatievelden. Mijn specifieke belangstelling gaat uit naar presteren volgens belanghebbenden. Ik vind het belangrijk om te zien of corporaties ook doen wat de belanghebbenden van hen verwachten en hoe de communicatie is geregeld. Het is goed dat de methodiek daar specifiek aandacht aan besteedt. Visitaties hebben een verantwoordingsfunctie en een leer- en verbeterfunctie. Een externe commissie kijkt met een frisse blik naar de prestaties van een corporatie en vormt daar een oordeel over. Daar komen als vanzelf aandachtspunten uit voort, die een corporatie kan gebruiken om haar presteren te verbeteren.

Specifieke deskundigheid

- Brede kennis van de context van het Nederlandse woonbeleid
- Ervaring als secretaris bij visitaties

Kort CV

- Geboren in 1973
- Opleiding: Sociale Geografie, Postacademische opleiding Housing, Urban en Mobility Studies, gepromoveerd op onderzoek naar de verschillen tussen Europese verzorgingsstaten en huisvestingssystemen (TU Delft)
- 1996-1998 Woningmarktonderzoeker Quintis
- 1998-heden Senior Onderzoeker OTB, TU Delft
- 2006-2008 Senior beleidsadviseur VROM-raad
- 2010-heden Eindredacteur Journal of Housing and the Built Environment
- 2015-heden Visiting professor aan de University of the Free State in Bloemfontein, Zuid-Afrika
- 2016-heden Lid van de Raad van Commissarissen van woningbouwvereniging Vecht en Omstreken

Reeds gevisiteerd

2010	DeltaWonen, Zwolle	2014	Eemland Wonen, Baarn
2010	Tablis, Sliedrecht	2014	de Sleutels, Leiden
2011	Woonpartners, Helmond	2015	De Huismeesters, Groningen
2011	Woningstichting Nieuwkoop, Nieuwkoop	2015	Trivire, Dordrecht
2012	Woonlinie, Zaltbommel	2015	Woningbouwvereniging WonenBreburch, Tilburg
2012	Wassenaarsche Bouwstichting, Wassenaar	2016	Stichting Staedion, 's-Gravenhage
2014	Woningbeheer Betuwe, Lienden	2017	Oost Flevoland Woondiensten, Dronten
2014	Woonconcept, Meppel	2017	Vestia, Rotterdam

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/joris-hoekstra/18/72a/a91>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen • Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan • Jaarverslagen • Volkshuisvestingsverslagen • Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid, et cetera) • Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen) • Eigen wijkvisies • Strategisch voorraadbeleid (SVB) • Verkoopbeleid bezit • Eigen woningmarktgegevens • Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal) • Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied • Prestatieafspraken met belanghebbenden • Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten • Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten met opvattingen van belanghebbenden • Verslagen van overleg met belanghebbenden • Onderzoeken naar klanttevredenheid • Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaties Autoriteit woningcorporaties: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief • De Oordeelsbrief van de minister van BZK • Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin • Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief • Jaarrekeningen en jaarverslag • Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen • Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet • Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven
Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten over alle opgaven • Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties • Position paper • Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties) • Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen • Documenten met betrekking tot het profiel van de RvC, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC • Toepassing Governancecode (zie voor checklist ook www.visitaties.nl) • Toepassing overlegwet (zie voor wettekst: www.visitaties.nl)

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal 12 face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Oost Flevoland Woondiensten.

Externe belanghebbenden

Gemeenteraad

- Dhr. J. (Jan) Klopman, fractievoorzitter CDA
- Dhr. R. (Remco) De Maaijer, raadslid VVD
- Dhr. J.A. (Jan) Ammerlaan, fractievoorzitter Leefbaar Dronten
- Dhr. P.L.A. (Paul) Vermast, fractievoorzitter GroenLinks
- Dhr. J.F. (Foeke) Bongers, fractievoorzitter D'66
- Dhr. J. (Jan) Den Boer, fractievoorzitter SP
- Mw. S.H.S. (Suzanne) Stoop, fractievoorzitter PvdA

Huurdersbelangenvereniging

- Dhr. G. (Gerard) Corjanus, voorzitter
- Mw. C.F. (Claudia) van Loveren, lid

Provincie Flevoland

- Dhr. G.J. (Geert-Jan) Ten Napel, beleidsadviseur
- Dhr. A.J.H. (Anton) Smets, Adviseur, projectleider o.a. ruimte, wonen

Voedselbank en Netwerk 'Burgers in de knel'

- Dhr. J. (Jan) de Graaf, voorzitter Netwerk 'Burgers in de knel' en oud-wethouder
- Dhr. W. (Wim) Lanphen, lid Netwerk 'Burgers in de knel' en oud-voorzitter Voedselbank
- Dhr. J. (Jelte) Ferweda, Bestuurslid Voedselbank

Wonen en zorg

- Mw. P. (Paulien) Botman, regiomanager Dronten/Zeewolde Flevomeer Bibliotheek
- Dhr. A.W. (Ab) Markhorst, bestuurslid Senioren Belangenbehartiging en Advisering
- Mw. R. (Renée) Haze, adviseur huisvesting Coloriet
- Dhr. P. (Peter) Visscher, gebiedsmanager Dronten, Kwintes
- Dhr. S. (Sander) Oosterhuis huisvestingsregisseur Interakt Contour
- Dhr P. (Paul) Van der Linden, bestuurder Vitree
- Mw. M. (Marieke) Meijer, stafmedewerker facilitaire zaken Vitree
- Dhr. R. (Rik) Bovenberg, directeur-bestuurder MDF
- Mw. H. (Hester) Hulsbos, manager Huisvesting & Crisiscoördinator Triade

Wijk- en buurtbeheer

- Mw. W. (Wendy) Rademakers, coördinator buurtbemiddeling MDF
- Mw. P. (Pia) Van der Leest, coördinator Interventieteam - Dronter Koers Gemeente Dronten
- Dhr. B. (Bertho) Smit, manager Wijk- en Buurtbeheer Gemeente Dronten
- Mw. S. (Sonja) Zimmerman, manager Welzijn De Meerpaal
- Dhr. H. (Huub) Mossing, Zorgcoördinator OGGz - Vangnet & Advies
- Dhr. G.J. (Gert Jan) Van Tilburg, voorzitter wijk en buurtbeheer dorpsbelangen Biddinghuizen
- Mw. P. (Petra) Indrisie, Secretaresse Dorpsbelangen Swifterbant
- Mw. T. (Trudi) Scheepers, Wijk en Buurtbeheer Swifterbant

Gemeente Dronten, bestuurlijk overleg

- Dhr. N. (Nico) Verlaan, wethouder
- Dhr. P. (Peter) Van Bergen, wethouder
- Mw. J. (Jeannet) Tijmsa, beleidsadviseur wonen

Interne partijen

Raad van commissarissen

- Mw. L.M. (Laura) Bouwmeester-den Broeder, voorzitter
- Dhr. P.H.M. (Peter) Huijsmans, vicevoorzitter & voorzitter Auditcommissie
- Dhr. H.L. (Harry) Van Boven, lid & lid Auditcommissie
- Mw. M.J.A. (Marjo)Visser, lid
- Dhr. A.J. (Arno) Kerkvliet, lid

Directeur/bestuurder

- Mw. G.N. (Truus) Sweringa

Managementteam

- Dhr. A.I. (Alex) van Doorn, manager bedrijfsvoering
- Dhr. J.F. (Sjors) Keij, manager serviceonderhoud
- Dhr. M. (Marco) Kersing, manager projecten
- Dhr. W. (Wout) Kranen, manager wonen
- Mw. M. (Groen), adjunct manager wonen
- Mw. A. (Annie) Lassche, bestuurssecretaris

Medewerkers en OR

- Dhr. S. (Sjoerd) Veenstra, penningmeester
- Mw. J. (Jessica) Lilach, secretaris

Controller

- Dhr. R. (Rishi) Djairam

Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelden					Cijfer
1. Huisvesting van de primaire doelgroep					8
Woningtoewijzing en doorstroming					
<i>Gemiddelde wachttijd voor een huurwoning 2013 t/m 2016</i>					
	2013	2014	2015	2016	
Dronten					
Eengezinswoning	12-24 maanden	12-24 maanden	12-24 maanden	18-24 maanden	
Appartement	12-24 maanden	12-24 maanden	12-24 maanden	18-24 maanden	
Seniorenwoning	Verschilt per wijk, dikwijls > 24 maanden	Verschilt per wijk, dikwijls > 24 maanden	Verschilt per wijk, dikwijls > 24 maanden	Verschilt per wijk, dikwijls > 24 maanden	
Tweekamerwoning			12-18 maanden	12-18 maanden	
Swifterbant					
Eengezinswoning	6-12 maanden	12-18 maanden	12-18 maanden	12-18 maanden	
Appartement	6-12 maanden	6-12 maanden	6-12 maanden	6-12 maanden	
Seniorenwoning	6-12 maanden	6-12 maanden	18-24 maanden	18-24 maanden	
Tweekamerwoning	N.v.t.	N.v.t.	6-12 maanden	6-12 maanden	
Biddinghuizen					
Eengezinswoning	6-12 maanden	12-18 maanden	12-18 maanden	6-12 maanden	
Appartement	6-12 maanden	6-12 maanden	6-12 maanden	6-12 maanden	
Seniorenwoning	6-12 maanden	6-12 maanden	12-18 maanden	12-18 maanden	
Tweekamerwoning	N.v.t.	N.v.t.	6-12 maanden	6-12 maanden	
Bron: jaarverslag 2015					
<p>Vanaf 2015 worden 115 voormalige seniorenwoningen aangeduid als tweekamerwoningen. Deze woningen zijn beschikbaar voor alle huishoudens van 18 jaar en ouder. Veel senioren zijn voor de zekerheid ingeschreven. Zij worden na verloop van tijd pas actief woningzoekende. Zij hebben vaak een specifieke woningvoorkeur.</p> <p>Door deze wijziging zijn de gemiddelde wachttijden voor de overige seniorenwoningen groter geworden. Daar staat tegenover dat senioren die op zoek zijn naar een woning ook gebruik kunnen maken van de genoemde tweekamerwoningen. Eind 2016 is het aanbodmodel ingevoerd, dit vervangt het optiemodel. Dit geeft op termijn nieuwe inzichten in de vraag naar woningen.</p>					
<i>Verhuur aan de primaire doelgroep 2013 t/m 2016</i>					
	Inkomen > € 34.911	Inkomen € 34.911 - € 38.950	Inkomen > € 38.950		
2013	96,2%	3,8%	0%		
2014	95,6%	4,4%	0%		
2015	96,4%	2,6%	1,0%		
2016	95,2%	3,4%	0,6%		
Bron: jaarverslag 2015, vierde kwartaalrapportage 2016					
N.B: de gehanteerde prijsgrenzen betreffen het jaar 2015					
<i>Huisvesting van statushouders 2013 t/m 2016</i>					
		<i>Taakstelling</i>	<i>Realisatie</i>		
2013		27	22		
2014		38	37		
2015		70	77		
2016		103	66		
Bron: jaarverslagen 2013 t/m 2015, vierde kwartaalrapportage 2016					
<p>Voor een belangrijk deel is het niet tijdig realiseren van de taakstelling van gemeente Dronten te wijten aan een late koppeling van te huisvesten statushouders aan Dronten. Daarnaast is de invoering van passend toewijzen van negatieve invloed op de voortgang. We streven er naar in de eerste helft van 2017 de achterstand ingelopen te hebben.</p>					

Geleverde prestaties op de prestatievelden					Cijfer	
<i>Aantal huisuitzettingen 2013 t/m 2016</i>						
	Vanwege betalingsachterstand		Vanwege overlast			
2013	11		1			
2014	2		0			
2015	0		0			
2016	3		2			
Bron: jaarverslag 2015						
<p>OFW hanteert een sociaal incassobeleid. Huisbezoeken aan huurders en samenwerking met Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (MDF) maken hier deel van uit. In enkele gevallen heeft de uiterste inspanning van ons en onze partners niet kunnen voorkomen dat er 5 huurders zijn ontruimd. In deze gevallen is er sprake van niet-willen meewerken door de huurder aan een oplossing.</p>						
Betaalbaarheid						
<i>Samenstelling woningvoorraad naar prijsklassen 2013 t/m 2016</i>						
	2013	2014	2015	2016		
Goedkoop	283	240	242	244		
Betaalbaar	3312	3300	3402	3411		
Duur < huurtoeslaggrens	774	855	712	670		
Duur > huurtoeslaggrens	41	32	31	16		
Totaal	4410	4427	4387	4341		
Bron: Corporatie in Perspectief, verslagjaar 2015						
<i>Verhuurgegevens in de periode 2013 t/m 2016</i>						
	2013	2014	2015	2016	Ref. 2015	Landelijk 2015
Mutatiegraad in %	8,4	9,5	8,9	8,4	7,7	8,3
% huurachterstand	0,9	0,5	0,5	0,7	0,9	1,0
Huur als % maximaal toegestaan (DAEB)	66,0	67,0	73,7	66,7*	67,6	71,7
Huur als % WOZ-waarde	4,8	5,1	5,2	5,6	4,4	4,3
Gemiddelde huurprijs (DAEB)	493	518	537	551*	502	502
Bron: Corporatie in Perspectief, verslagjaar 2015, vierde kwartaalrapportage 2016 (cijfers voor 2016)						
* exclusief verhuringen maatschappelijk vastgoed						
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen					8	
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte						
<i>Aanbod aan seniorenhuisvesting van OFW in de periode 2013 t/m 2016</i>						
	2013	2014	2015	2016		
Levensloopwoningen	142	142	142	142		
Seniorenwoningen en -appartementen	742	742	627	625		
MIVA (Mindervalidenwoningen)	27	27	27	27		
Woongroep 50-plus	24	27	24	24		
Bron: jaarverslagen OFW 2013 t/m 2015						
<p>Omdat huishoudens langer thuis blijven wonen is de vraag naar seniorenwoningen relatief beperkt. Daarom heeft OFW in 2015 besloten om 115 seniorenwoningen voor een bredere doelgroep beschikbaar te stellen.</p>						
Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking						
OFW verhuurt 76 verzorgingshuseenheden en 27 MIVA-woningen.						
Bron: jaarverslagen OFW 2013 t/m 2015						

Geleverde prestaties op de prestatievelden		Cijfer																																																																				
<p>Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen</p> <p>In totaal verhuurt OFW 102 woningen aan stichtingen voor begeleid (zelfstandig) wonen: Coloriet, Vitree, Triade, Kwintes, 's Heerenloo, Philadelphia, InteraktContour, Omega Zorg, Zorg en Ondersteuning, Leger des Heils.</p> <p>Voor de doelgroep studenten beschikt OFW over 280 studenteneenheden. Inmiddels zijn de voorbereiding gestart voor de nieuwbouw van 50 studentenkamers op de campus bij hogeschool Aeres. Doel is het verhuurgereed te hebben bij de start van het komende collegejaar.</p> <p>Bron: jaarverslagen OFW 2013 t/m 2015</p>																																																																						
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer		9																																																																				
<p>Woningkwaliteit</p> <p><i>Woningbezit naar woningtype (in %, cijfers voor 2015)</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>OFW</th> <th>Referentie</th> <th>Landelijk</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eengezinswoningen</td> <td>73,0</td> <td>60,1</td> <td>41,2</td> </tr> <tr> <td>Meergezinswoningen zonder lift t/m 4 lagen</td> <td>9,6</td> <td>14,3</td> <td>25,7</td> </tr> <tr> <td>Meergezinswoningen met lift</td> <td>6,9</td> <td>13,9</td> <td>15,1</td> </tr> <tr> <td>Hoogbouw</td> <td>2,8</td> <td>6,5</td> <td>11,8</td> </tr> <tr> <td>Onzelfstandige wooneenheden</td> <td>7,8</td> <td>5,1</td> <td>6,3</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Corporatie in Perspectief verslagjaar 2015</p> <p><i>Woningbezit naar bouwjaar (in %, cijfers voor 2015)</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>OFW</th> <th>Referentie</th> <th>Landelijk</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tot 1945</td> <td>0,0</td> <td>2,5</td> <td>7,9</td> </tr> <tr> <td>1945-1959</td> <td>0,0</td> <td>12,0</td> <td>12,8</td> </tr> <tr> <td>1960-1969</td> <td>30,4</td> <td>30,4</td> <td>16,6</td> </tr> <tr> <td>1969-1979</td> <td>18,5</td> <td>21,2</td> <td>17,6</td> </tr> <tr> <td>1980-1989</td> <td>22,1</td> <td>20,1</td> <td>20,1</td> </tr> <tr> <td>1990 - 1999</td> <td>3,7</td> <td>10,0</td> <td>10,5</td> </tr> <tr> <td>2000- 2009</td> <td>20,5</td> <td>10,3</td> <td>8,6</td> </tr> <tr> <td>2010 en later</td> <td>4,9</td> <td>7,2</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Corporatie in Perspectief verslagjaar 2015</p> <p><i>Kwaliteitsbeleid</i></p> <p>In samenspraak met haar bewoners en belanghebbenden heeft OFW een basiskwaliteit voor haar woningbezit gedefinieerd. De ambitie is om alle woningen in 2022 aan deze basiskwaliteit te laten voldoen.</p> <p>Bron: jaarverslagen 2014 en 2015.</p>			OFW	Referentie	Landelijk	Eengezinswoningen	73,0	60,1	41,2	Meergezinswoningen zonder lift t/m 4 lagen	9,6	14,3	25,7	Meergezinswoningen met lift	6,9	13,9	15,1	Hoogbouw	2,8	6,5	11,8	Onzelfstandige wooneenheden	7,8	5,1	6,3	Totaal	100	100	100		OFW	Referentie	Landelijk	Tot 1945	0,0	2,5	7,9	1945-1959	0,0	12,0	12,8	1960-1969	30,4	30,4	16,6	1969-1979	18,5	21,2	17,6	1980-1989	22,1	20,1	20,1	1990 - 1999	3,7	10,0	10,5	2000- 2009	20,5	10,3	8,6	2010 en later	4,9	7,2	6,0	Totaal	100	100	100	
	OFW	Referentie	Landelijk																																																																			
Eengezinswoningen	73,0	60,1	41,2																																																																			
Meergezinswoningen zonder lift t/m 4 lagen	9,6	14,3	25,7																																																																			
Meergezinswoningen met lift	6,9	13,9	15,1																																																																			
Hoogbouw	2,8	6,5	11,8																																																																			
Onzelfstandige wooneenheden	7,8	5,1	6,3																																																																			
Totaal	100	100	100																																																																			
	OFW	Referentie	Landelijk																																																																			
Tot 1945	0,0	2,5	7,9																																																																			
1945-1959	0,0	12,0	12,8																																																																			
1960-1969	30,4	30,4	16,6																																																																			
1969-1979	18,5	21,2	17,6																																																																			
1980-1989	22,1	20,1	20,1																																																																			
1990 - 1999	3,7	10,0	10,5																																																																			
2000- 2009	20,5	10,3	8,6																																																																			
2010 en later	4,9	7,2	6,0																																																																			
Totaal	100	100	100																																																																			
<p>Kwaliteit dienstverlening</p> <p>Score van OFW op de verschillende aspecten van het KWh-huurlabel, 2013 t/m 2016</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contact</td> <td>7,5</td> <td>7,6</td> <td>7,9</td> <td>8,1</td> </tr> <tr> <td>Woning zoeken</td> <td>7,4</td> <td>7,4</td> <td>7,8</td> <td>7,5</td> </tr> <tr> <td>Nieuwe woning</td> <td>7,7</td> <td>7,5</td> <td>7,8</td> <td>7,8</td> </tr> <tr> <td>Huur opzeggen</td> <td>8,3</td> <td>8,2</td> <td>8,2</td> <td>7,9</td> </tr> <tr> <td>Reparaties</td> <td>7,9</td> <td>8,4</td> <td>8,1</td> <td>7,9</td> </tr> <tr> <td>Onderhoud</td> <td>7,7</td> <td>8,3</td> <td>8,0</td> <td>7,9</td> </tr> <tr> <td>Uiten ontevredenheid</td> <td>6,7</td> <td>6,4</td> <td>6,4</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>7,7</td> <td>7,6</td> <td>7,8</td> <td>7,9</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslagen OFW 2013 t/m 2015</p> <p>N.B: Uiten ontevredenheid was geen onderdeel van het label van het KWH in 2016.</p>			2013	2014	2015	2016	Contact	7,5	7,6	7,9	8,1	Woning zoeken	7,4	7,4	7,8	7,5	Nieuwe woning	7,7	7,5	7,8	7,8	Huur opzeggen	8,3	8,2	8,2	7,9	Reparaties	7,9	8,4	8,1	7,9	Onderhoud	7,7	8,3	8,0	7,9	Uiten ontevredenheid	6,7	6,4	6,4	-	Totaal	7,7	7,6	7,8	7,9																								
	2013	2014	2015	2016																																																																		
Contact	7,5	7,6	7,9	8,1																																																																		
Woning zoeken	7,4	7,4	7,8	7,5																																																																		
Nieuwe woning	7,7	7,5	7,8	7,8																																																																		
Huur opzeggen	8,3	8,2	8,2	7,9																																																																		
Reparaties	7,9	8,4	8,1	7,9																																																																		
Onderhoud	7,7	8,3	8,0	7,9																																																																		
Uiten ontevredenheid	6,7	6,4	6,4	-																																																																		
Totaal	7,7	7,6	7,8	7,9																																																																		

Geleverde prestaties op de prestatievelden						Cijfer																																																												
<p>Energie en duurzaamheid</p> <p>OFW heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan en heeft de ambitie om in 2050 een volledig energieneutraal woningbezit te hebben. In eerste instantie was het zelfs de bedoeling om dit al in 2030 te realiseren. Gezien de terugval in investeringscapaciteit, een andere definitie voor energieneutraliteit en de huidige stand van de techniek bleek dit echter geen realistisch doel te zijn.</p> <p>Bron: jaarverslag OFW 2015</p> <p><i>Verdeling naar energielabels (in %) 2013 t/m 2015 (uitgaande van 'oude' labelsystematiek, cijfers per 1-1 van het jaar)</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>Ref. 2015</th> <th>Landelijk 2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A of hoger</td> <td>29.1</td> <td>30.8</td> <td>32.2</td> <td>13,7</td> <td>11,7</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>20.4</td> <td>20.4</td> <td>19.6</td> <td>19,1</td> <td>15,8</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>28.7</td> <td>28.3</td> <td>28.3</td> <td>31,7</td> <td>29,2</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>18.3</td> <td>17.2</td> <td>16.8</td> <td>18,3</td> <td>19,5</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>2.3</td> <td>2.2</td> <td>2.4</td> <td>8,5</td> <td>10,2</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>1.1</td> <td>0.8</td> <td>0.6</td> <td>3,7</td> <td>5,3</td> </tr> <tr> <td>G</td> <td>0.2</td> <td>0.2</td> <td>0.1</td> <td>2,4</td> <td>4,6</td> </tr> <tr> <td>Onbekend</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2,8</td> <td>3,8</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Jaarverslag OFW 2015, Corporatie in Perspectief verslagjaar 2015</p> <p>N.B: Per 1 januari 2015 is de energielabelmethodiek veranderd en wordt er gewerkt met Energie Indexen i.p.v. met energielabels.</p>							2013	2014	2015	Ref. 2015	Landelijk 2015	A of hoger	29.1	30.8	32.2	13,7	11,7	B	20.4	20.4	19.6	19,1	15,8	C	28.7	28.3	28.3	31,7	29,2	D	18.3	17.2	16.8	18,3	19,5	E	2.3	2.2	2.4	8,5	10,2	F	1.1	0.8	0.6	3,7	5,3	G	0.2	0.2	0.1	2,4	4,6	Onbekend	0	0	0	2,8	3,8	Totaal	100	100	100	100	100	
	2013	2014	2015	Ref. 2015	Landelijk 2015																																																													
A of hoger	29.1	30.8	32.2	13,7	11,7																																																													
B	20.4	20.4	19.6	19,1	15,8																																																													
C	28.7	28.3	28.3	31,7	29,2																																																													
D	18.3	17.2	16.8	18,3	19,5																																																													
E	2.3	2.2	2.4	8,5	10,2																																																													
F	1.1	0.8	0.6	3,7	5,3																																																													
G	0.2	0.2	0.1	2,4	4,6																																																													
Onbekend	0	0	0	2,8	3,8																																																													
Totaal	100	100	100	100	100																																																													
4. (Des)investeringen in vastgoed						7																																																												
<p>Nieuwbouw</p> <p><i>Nieuwbouw door OFW in de periode 2013 t/m 2016</i></p> <p>2013: Oplevering 39 nieuwe sociale huurwoningen (tweede fase De Gilden) 2014: Oplevering 37 nieuwe sociale huurwoningen (tweede fase De Gilden) 2015: 0 woningen 2016: 0 woningen</p> <p>Bron: jaarverslagen OFW 2013 t/m 2015, vierde kwartaalrapportage 2016</p>																																																																		
<p>Sloop, samenvoeging</p> <p><i>Sloop en samenvoeging van woningen van OFW in de periode 2013 t/m 2016</i></p> <p>2013: 0 woningen gesloopt en 4 samenvoegingen (appartementen Hogerhuis) 2014: 0 woningen gesloopt en 5 samenvoegingen (appartementen Hogerhuis) 2015: 0 woningen gesloopt en 1 samenvoeging (appartement Hogerhuis) 2016: 0 woningen gesloopt en 1 samenvoeging (appartement Hogerhuis)</p> <p>Bron: jaarverslagen OFW 2013 t/m 2015, vierde kwartaalrapportage 2016</p>																																																																		

Geleverde prestaties op de prestatievelden						Cijfer																																				
<p>Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)</p> <p><i>Onderhoud van de woongelegenheden (in € per gewogen VHE)</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>Ref. 2015</th> <th>Landelijk 2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Klachtenonderhoud</td> <td>209</td> <td>204</td> <td>211</td> <td>219</td> <td>269</td> <td>335</td> </tr> <tr> <td>Mutatieonderhoud</td> <td>212</td> <td>209</td> <td>228</td> <td>208</td> <td>138</td> <td>190</td> </tr> <tr> <td>Planmatig onderhoud</td> <td>648</td> <td>738</td> <td>663</td> <td>729</td> <td>879</td> <td>853</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>1070</td> <td>1150</td> <td>1101</td> <td>1156</td> <td>1287</td> <td>1377</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Corporatie in Perspectief, verslagjaar 2015</p> <p>OFW investeert in de modernisering van woningen uit de jaren 60 en 70 die nog niet gemoderniseerd zijn (o.a. Chaletwoningen). Woningen uit de jaren 70 krijgen extra onderhoud.</p>								2013	2014	2015	2016	Ref. 2015	Landelijk 2015	Klachtenonderhoud	209	204	211	219	269	335	Mutatieonderhoud	212	209	228	208	138	190	Planmatig onderhoud	648	738	663	729	879	853	Totaal	1070	1150	1101	1156	1287	1377	
	2013	2014	2015	2016	Ref. 2015	Landelijk 2015																																				
Klachtenonderhoud	209	204	211	219	269	335																																				
Mutatieonderhoud	212	209	228	208	138	190																																				
Planmatig onderhoud	648	738	663	729	879	853																																				
Totaal	1070	1150	1101	1156	1287	1377																																				
<p>Maatschappelijk vastgoed</p> <p>OFW bezit het volgende maatschappelijk vastgoed:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gezondheidscentra (2) • Bedrijfsruimte (8) • Ontmoetingscentrum (4) • Verloskundigenpraktijk (1) • Maatschappelijke ruimte bij de WoonArk (5) • School (1) • MFG (1) <p>In 2013 heeft OFW het Educatief Centrum in Biddinghuizen opgeleverd. Dit centrum biedt onderdak aan een bibliotheek, een kinderopvang en drie basisscholen.</p> <p>Bron: jaarverslagen OFW 2013, 2014 en 2015</p>																																										
<p>Verkoop</p> <p><i>Aantal verkochte huurwoningen in de periode 2013 t/m 2016</i></p> <p>2013: 15 2014: 21 2015: 39 2016: 45</p> <p>OFW heeft ruim zeshonderd woningen gelabeld voor verkoop. Deze bieden we altijd eerst aan de zittende huurder aan. Woningen worden 'woonklaar' verkocht hetgeen betekent dat ze zonder grote klussen betrokken kunnen worden. Starters die een woning van OFW willen kopen kunnen aanspraak maken op een starterslening.</p> <p>Bron: jaarverslag OFW 2015, vierde kwartaalrapportage 2016</p>																																										
5. Kwaliteit van wijken en buurten						8																																				
<p>Leefbaarheid</p> <p><i>Uitgaven aan leefbaarheid per VHE in 2015</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>OFW</th> <th>Referentie</th> <th>Landelijk</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sociale activiteiten</td> <td>37</td> <td>40</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>Fysieke activiteiten</td> <td>0</td> <td>30</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>37</td> <td>70</td> <td>91</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Corporatie in Perspectief, verslagjaar 2015</p> <p><i>Gemiddeld cijfer voor de woonbuurt in de gemeente Dronten in de driejaarlijkse Leefbaarheidsmonitor LEMON</i></p> <p>2014: 7,6 (doelstelling = 7). 2016: 7,6 (doelstelling = 7).</p> <p>Bron: 'Leefbaarheid in Dronten, Biddinghuizen en Swifterbant 2016', rapport RIGO (2016)</p> <p><i>Leefbaarheidsfonds</i></p> <p>OFW beschikt over een leefbaarheidsfonds waarop bewoners die leefbaarheid willen verbeteren een beroep kunnen doen.</p>								OFW	Referentie	Landelijk	Sociale activiteiten	37	40	54	Fysieke activiteiten	0	30	37	Totaal	37	70	91																				
	OFW	Referentie	Landelijk																																							
Sociale activiteiten	37	40	54																																							
Fysieke activiteiten	0	30	37																																							
Totaal	37	70	91																																							

Geleverde prestaties op de prestatievelden	Cijfer
<p>Wijk- en buurtbeheer</p> <p>OFW ondersteunt wijkgerichte acties (bijvoorbeeld groenacties) die tot doel hebben de leefbaarheid in de buurt te vergroten. Deze acties vinden plaats in samenwerking met gemeente, bewoners en andere belanghebbenden. Concrete voorbeelden zijn de aanpak van de achterpaden bij de Chaletwoningen (inclusief aanbrengen achterpadverlichting) en de aanpak van verwaarloosde tuinen in samenwerking met de Meerpaal, gemeente Dronten en het AZC Dronten.</p>	
<p>Aanpak overlast</p> <p>Om overlast te voorkomen toetst OFW bij inschrijving van woningzoekenden op goed huurderschap; zijn mensen in staat om zelfstandig te wonen? Bij twijfel hierover worden de potentiële huurders uitgenodigd voor een intakegesprek en wordt er gekeken in hoeverre hulp of begeleiding wenselijk is alvorens tot verhuur wordt overgegaan. Om overlast van hennepkwekerijen te voorkomen werkt OFW met een hennepprotocol. OFW spant zich actief in om problemen tussen burens op te lossen waarbij dikwijls gebruik wordt gemaakt van buurtbemiddeling.</p>	

Bijlage 6 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 5.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier prestatievelden te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities;
2. Presteren volgens Belanghebbenden;
3. Presteren naar Vermogen;
4. Governance.

Cijfer	Benaming
1	zeer slecht
2	slecht
3	zeer onvoldoende
4	ruim onvoldoende
5	onvoldoende
6	voldoende
7	ruim voldoende
8	goed
9	zeer goed
10	uitmuntend

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gebruik gemaakt van bovenstaande uniforme meetschaal met rapportcijfers van 1-10. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt (plus-/minpunten).

Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers als volgt een kwantificering van de mogelijk marges is gekoppeld:

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	> -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
6	voldoende	de prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	de prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
8	goed	de prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	> +35%

Bijlage 7 Position paper



Position paper - Oost Flevoland Woondiensten

Deze position paper maakt onderdeel uit van onze Visitatie 2017. Het geeft kort weer wie we zijn, waar we voor staan, waar we nu staan en werpt een blik op de nabije toekomst.

Wie zijn we?

Wij zijn (de enige) woningcorporatie in de energie-neutrale gemeente Dronten (Flevoland). We zijn opgericht in 1969 en hebben nu zo'n 4.400 woningen (+ studentenwoningen en zorgeenheden; totaal zo'n 4.900 verhuureenheden). We vinden leefbaarheid, sturen op woonlasten en duurzaamheid belangrijk. We staan bekend als een 'groene' corporatie en hebben ons maatschappelijke beleid hoog in het vaandel. We betrekken de Huurders Belangen Vereniging (HBV), gemeente en andere belanghouders actief bij de ontwikkeling en uitvoering van ons beleid.

Onze missie: We bieden een kansrijke woon- en leefomgeving in de gemeente Dronten voor mensen die niet in hun eigen woonbehoefte in de vrije marktsector kunnen voorzien.

Waar staan we voor?

- We zetten ons in voor een kansrijke woon- en leefomgeving in de gemeente Dronten, waarin mensen prettig samenleven en waar het rijk- of arm-zijn niet doorslaggevend is voor de mogelijkheden die ze krijgen. Onze kernkwaliteiten zijn ontwikkelen, bouwen, verhuren, beheren en een solide maatschappelijke, lokale verankering.
- Onze eerste aandacht gaat uit naar die mensen die op de Dronter woningmarkt niet in hun eigen woonbehoefte in de vrije marktsector kunnen voorzien.
- Voor mensen uit de gemeente Dronten, die niet in staat zijn om het wonen zelf vorm te geven, zorgen we samen met onze professionele netwerkpartners voor een sluitend vangnet.
- We verrichten ons werk vanuit een duurzame maatschappelijke opdracht en met maatschappelijk kapitaal. We hanteren daarbij duurzame besluitvorming door vraagstukken steeds vanuit 3 invalshoeken te benaderen: sociaal-cultureel, ecologisch en bedrijfseconomisch (people, planet, profit). Ons werk draagt altijd bij aan de vierde 'p': onze missie ('purpose').

Belangrijke uitgangspunten zijn onder andere:

- We gaan voor een tevreden klant; we zijn dienstverlenend en benaderbaar;
- We zetten graag mensen in hun kracht;
- De processen zijn op orde en we bieden maatwerk bij unieke klantvragen;
- Ons streven is ons werk "in één keer goed" te doen;
- We zijn een lerende organisatie en willen continu verbeteren;
- We werken graag samen;
- We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen. We zijn transparant;
- We vertalen ons beleid in concrete maatregelen en voeren het uit;
- We gaan voor goede kwaliteit met oog voor efficiency.

Waar staan we nu?

We hebben, samen met onze partners, gewerkt aan de uitvoering van ons beleidsplan 'Samen werken aan kansrijk en duurzaam wonen 2012 t/m 2017'¹. Er is veel gerealiseerd! Graag delen we een aantal resultaten met u:

¹ Een paar doelstellingen zijn in de beleidsperiode bijgesteld o.a. door wijzigingen in wetgeving, voortschrijdende technische ontwikkelingen en gewijzigde inzichten van/ontwikkelingen bij belanghouders:

- Gemeente en OFW hebben samen **woningmarktonderzoek** gedaan in 2016. Daaruit blijkt dat het goed gaat met Dronten. De woningmarkt is in evenwicht, er zijn voldoende (betaalbare) woningen beschikbaar. Er is een groeiambitie qua inwoneraantal m.n. in het koopsegment en op termijn is het inspelen op de toenemende vergrijzing een aandachtspunt.
- Uit de **Leefbaarheidsmonitor** 2014 en 2016 (gemeente/OFW) blijkt dat bewoners over het algemeen tevreden zijn over hun buurt (beide jaren gemiddeld een 7,6).
- In 2014 hebben we met de gemeente een convenant gesloten en in 2016 **prestatieafspraken** met gemeente en HBV. Deze zijn mede gebaseerd op de gemeentelijke Woonvisie (2016). Een mooie basis voor de toekomst!
- We hebben een groot deel van de **bestaande woningen** (bouwjaren '64-'72) met een **integrale aanpak gemoderniseerd**. Naast groot onderhoud hebben we daarbij aandacht gehad voor verduurzaming, esthetische kwaliteit, leefbaarheid, comfort en vergrijzing. We ontvingen in 2016 de Duurzaam Bouwen Award voor het langjarig en met een integrale blik werken aan het verduurzamen van de bestaande woningvoorraad.
- Uit de Aedes Benchmark blijkt dat we **landelijk** het **laagste daadwerkelijke gasverbruik** hebben. Lage energielasten zijn onderdeel van ons woonlasten-beleid dat we al heel wat jaren hanteren. We realiseren in 2017 de doelen uit het **Energieakkoord**.
- We hebben ons Strategisch Beleidsplan Voorraad en Nieuwbouw verder geconcretiseerd. Zo hebben we ons **beleid** rond de **basiskwaliteit** van ons woningbezit opgesteld: het geeft richting aan het onderhouds- en kwaliteitsbeleid. Ook hebben we **beleid** ontwikkeld om tot een **energieneutraal woningbezit in 2050** te komen.
- De **klantwaardering** is gestegen. Aedes benchmark liet een stijging zien van 7,1 in 2014, 7,5 in 2015 en 7,7 in 2016. Het KWH-label toonde een stijging van 7,6 naar 7,8. Uit het KWH imago-onderzoek onder huurders (2016) blijkt een positief imago. Uit de NOS-enquête (2016) blijkt dat OFW landelijk het beste scoort op het onderhoud van de woningen.
- We **werken graag en veel samen met** de **partners** in het **wijk- en buurtbeheer** en in het **sociale domein**. In 2016 zijn we gestart met een proef voor een sociaal wijkbeheerder in de buurt.
- Het **sociale incassobeleid** werpt zijn vruchten af: huurachterstanden zijn beperkt ($\pm 0,78\%$ van de huuropbrengst); aantal huisuitzettingen door huurschuld is laag (*2014-2, 2015-0, 2016-3*).
- We hebben meegewerkt aan de realisatie van de **Voedselbank** in een deel van ons gebouw. Een community-project waaraan vrijwilligers, stagiairs, bedrijven hun bijdrage hebben geleverd.
- We hebben de processen op orde en werken efficiënt. De **bedrijfslasten** per woning zijn daardoor 11% lager dan het landelijk gemiddelde (€ 853, OFW € 757).
- Door beleid steeds te concretiseren kunnen alle medewerkers het 'vasthouden' en realiseren.
- We hebben sinds eind 2016 een **nieuw woonruimteverdeelsysteem** (aanbodmodel): woningzoekenden kunnen zelf actief zoeken naar een woning en reageren op een breder aanbod. We zijn benieuwd welke nieuwe inzichten ons dit oplevert bijv. ten aanzien van wachttijden / de daadwerkelijke vraag door de verschillende doelgroepen.
- In de periode 2000-2013 hebben we **fors geïnvesteerd in nieuwbouw** (894 woningen) en ingespeeld op uitbreidingsvragen van zorg- en onderwijsinstellingen. De **heffingen** vanuit het Rijk dwongen ons scherpe **keuzes te maken** in het investeringsprogramma. We kozen ervoor, na overleg met onze belanghouders, om de **modernisering** van de bestaande woningen prioriteit te geven en af te maken. De heffingen hebben we door maatregelen in onze bedrijfsvoering (minder investeringen, huurverhogingen, verbeteren van efficiency) opgevangen. Daardoor hebben we onze schuldenpositie verlaagd en **financiële positie verbeterd**.
- Ook hebben we rond **governance** een professionaliseringsslag gemaakt. Denk aan een nadere invulling van risicomanagement en ons inkoop- en aanbestedingsbeleid, implementatie van de Woningwet (waaronder het opstellen van een reglement rond financieel beleid en beheer) en het instellen van een auditcommissie.

-
- Onze woningen zijn in 2030 Energieneutraal (dit is 2050 geworden, mede omdat we nu op verzoek van belanghouders een ruimere definitie van 'Ergieneutraal' hanteren, namelijk incl. elektriciteitsverbruik);
 - Modernisering '*light*' voor de jaren 70-woningen (i.p.v. een beperkte modernisering (alleen de buitenschil), doen we nu volledig (waaronder ook asbestverwijdering). Dit past beter bij ons beleid rondom duurzaamheid en energiebesparing);
 - Inzetten van onze kernkwaliteiten voor maatschappelijk vastgoed (beperkt door de Woningwet).

- De afgelopen jaren hebben we veel leerlingen van diverse opleidingen een **stageplaats** (jaarlijks meer dan 20) geboden.

Blik op de nabije toekomst

- We hebben het Woningmarktonderzoek vertaald in een '**wensportefeuille**': hoe moet de **woningvoorraad** er **over 10 jaar** uitzien? Ook hebben we de ambitie om in **2050** een **energieneutraal** woningbezit te hebben (dit past goed bij de provinciale ambities, maar ook in het landelijke beleid). Wat betekent het qua onderhoud, nieuwbouw, woningverbetering, duurzaamheid en betaalbaarheid?
- Uit het woningmarktonderzoek blijkt dat er in 2025 tussen de 4.070 en de 4.510 sociale huurwoningen nodig zijn. We richten ons in de wensportefeuille op een aantal van 4.250. Dat betekent dat we de **woningvoorraad verkleinen** met ca 100 (door verkoop van eengezinswoningen). Na verloop van tijd wordt dit jaarlijks 30 woningen verkopen **en** 30 woningen **nieuw bouwen** . Hiermee verandert de woningvoorraad van samenstelling, minder eengezinswoningen, meer woningen voor senioren en kleine huishoudens.
- Het onderzoek blijft natuurlijk een voorspelling en de **wensportefeuille is niet in beton gegoten**. Dat blijkt bijv. uit de 50 studentenwoningen die we in 2017 op verzoek van Aeres en gemeente gaan bouwen. Dit was niet voorzien. We moeten de woningmarkt, maar ook economische ontwikkelingen, goed monitoren en met klanten en belanghouders het gesprek blijven voeren of het **aantal** en **type woningen passend** zijn en plannen zo nodig bijsturen.
- We zien een groei van het aantal jongeren en ouderen in Dronten. O.a. de vergrijzing zal naar verwachting een toename in de zorgvraag brengen. Er zijn echter relatief minder mensen die een indicatie voor zorg toegewezen krijgen. En mensen die tot voor kort intramuraal woonden moeten nu zelfstandig wonen. Hoe zorgen we met onze partners dat zij het wèl redden? Hoeveel kan een wijk aan?
- Onze klanten waarderen ons. Onze processen zijn op orde, er gaat weinig fout. Een goede basis om nog meer in te spelen op de **unieke klantvraag** die om **maatwerk** vraagt en het creëren van '**9⁺-momenten**' .
- **Digitalisering** heeft een steeds grotere rol in onze dienstverlening en bedrijfsprocessen. We richten ons op een nieuwe website, het verder inzetten van social media, een klantportaal en voeren een nieuw 'primair ICT systeem' in. Naast een betere bereikbaarheid voor de klant, levert het ook efficiency-voordelen op. Digitale dienstverlening geniet in veel gevallen de voorkeur, maar de klant kiest zelf zijn kanaal.
- We blijven ons als **netwerkorganisatie** profileren en staan open voor ontwikkelingen en ideeën die vooral bottom-up geïnitieerd worden.
- Een **goede uitstraling** van **wijken** (o.a. tuinonderhoud) en **veiligheid zijn belangrijke aandachtspunten waar we ons** samen met bewoners en partners voor inzetten.
- **Gezondheid** vinden we steeds meer een aandachtspunt. Het gaat daarbij over een goed en comfortabel binnenklimaat, maar ook over de werking en het bedieningsgemak van duurzame technische installaties in woningen.
- We werken aan een nieuw **ondernemingsplan**. Daarvoor hebben we al veel bouwstenen, maar we horen graag de mening van onze belanghouders over de te volgen koers.
- Hoe gaan we om met het spanningsveld dat organisaties in het maatschappelijk middenveld terug moeten naar hun kerntaak, terwijl zij ook samen moeten werken aan maatschappelijke vraagstukken? Dit vraagt om over eigen grenzen heen te kijken en om integraliteit.
- We voeren overleg met **belanghouders** en organiseren jaarlijks een (breed) stakeholdersdebat. Hoe kunnen we in de toekomst belanghouders het beste **bij ons beleid betrekken**?

Tot slot

Wij zijn trots op de resultaten die we, met onze partners, hebben gerealiseerd en kijken uit naar de toekomst. We zijn benieuwd naar de reactie van onze belanghouders en de visitatiecommissie op de resultaten. We staan open voor uw feedback en leren graag!

Dronten, 1 februari 2017

Ir. Truus Sweringa, directeur-bestuurder

Oost Flevoland Woondiensten